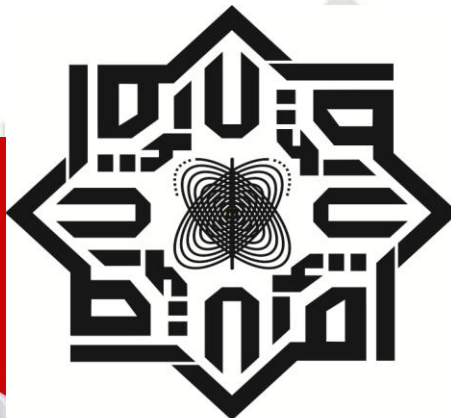


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PERSONAL PEGAWAI
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 8
PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

**OLEH
SITI NURBAYANTI
NIM. 11413202749**

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1441 H/2019 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PERSONAL PEGAWAI
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 8
PEKANBARU**

Skripsi

diajukan untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Pendidikan

(S.Pd.)



UIN SUSKA RIAU

Oleh

SITI NURBAYANTI

NIM. 11413202749

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1441 H/2019 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul *Penyelesaian Konflik antar Personal Pegawai di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru*, yang ditulis oleh Siti Nurbayanti NIM. 11413202749 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Rabiul Akhir 1441 H
13 Desember 2019 M

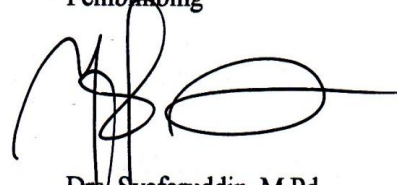
Menyetujui,

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Asmuri, S.Ag., M.Ag.

Pembimbing



Drs. Syafaruddin, M.Pd.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Penyelesaian Konflik antar Personal Pegawai di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru*, yang ditulis oleh Siti Nurbayanti, NIM. 11413202749 telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan.

Pekanbaru, 01 Jumadil Awal 1441 H
27 Desember 2019 M

Mengesahkan
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Drs. Alimuddin, M. Ag

Penguji II

Dr. Nasrul HS, S. Pd. I, MA

Penguji III

Drs. Dardiri, MA

Penguji IV

Irawati, S. Pd. I, M. Pd. I

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Muhammad Syaifuddin, S. Ag., M. Ag.
NIP. 19740704199803 1 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGHARGAAN



Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam penulis kirimkan untuk junjungan alam Nabi Muhammad SAW allahuma sholli'alla sayidiina Muhammad wa' alla 'alli sayiidina Muhammad. Skripsi ini berjudul "Penyelisaian Konflik antar Pegawai di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru". Merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapat gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik moral maupun spiritual dalam menyelesaikan skripsi ini. Teristimewa untuk Ayahanda Tuidin, Ibunda Rusnah (Almh), Kakak penulis Nur Azizah, Yusri, Rofai, Susanti, Amd, Keb., Ahmad Taufik dengan sabar menunggu dan membanting tulang untuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Strata Satu (SI) ini serta memberikan motivasi besar dalam suka mapun duka sampai pada tujuan selesainya skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkenaan memberikan bantuan demi terselesainya skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, S. Ag., M. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Drs.H. Suryan A. Jamrah, MA selaku Wakil Rektor I, dan Drs. H. Promadi, M. A, Ph.D. selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan izin dan waktu untuk menimba ilmu di perguruan tinggi.
2. Dr. H. Muhammad Syaifuddin. S. Ag, M. Ag. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- kasim Riau Dr. Drs. Alimuddin, M. Ag., Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau Dr. Dra. Rohani, M. Pd., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau Dr. Drs. Nursalim. M. Pd.,
3. Dr. Asmuri, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Jurusan Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. Nasrul Hs, S. Pd. I, MA selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
 4. Drs. Syafaruddin, M.Pd. sebagai Pembimbing skripsi penulis, ucapan terima kasih yang tidak terkira penulis sampaikan karena telah memberikan banyak bimbingan dan arahan, tenaga dan luangan waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 5. Prof. Dr. H. Raihani, M.Ed, Ph.D selaku Penasehat Akdemik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
 6. Bapak dan ibu Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberikan ilmu yang tidak ternilai harganya.
 7. Bapak Tavip Tria Chandra, M. Pd selaku Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru yang telah memberikan izin dalam penelitian, Ibunda Lidya Misfawaty selaku Kepala Tata Usaha beserta Guru dan Staf yang telah banyak meluangkan waktu dan membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
 8. Keponakan ku tercinta Ziskia Adya Mecca dan Denis Risky Ramadhan, semoga Allah senantiasa memberi perlindungan dan kesehatan.
 9. Orang- orang tersayang Agit Sagita, Linda Astuti, Lia Ramadhani, Siti Zubaidah, Afriyanti, Azura Safera yang memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
 10. Semua teman seperjuangan Penulis di Program Studi Manajemen Pendidikan dan seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2014 yang penulis sayangi Paramita Ariani, Latifah, Nenny Dwi Yanty, Rosita Novianti, Sinta Mailani, Indah Permata Sari, Ernawati, Zulfatma Wirza, dan teman-teman yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, sebagai teman seperjuangan untuk tukar pikiran dan pengetahuan serta pengalam selama penulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menempuh studi dikampus tercinta Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Semoga Allah SWT akan membalas segala kebaikan yang diberikan dan selalu membimbing kita menuju jalan yang diridhainya, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga segala banyak bentuk kritik dan saran sangat diharapkan dan diterima dengan senang hati. Semoga skripsi ini akan membawa manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis.

Pekanbaru, 13 Desember 2019

Penulis

Siti Nurbayanti

11413202749

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

Atau siapakah yang memperkenankan (doa) orang yang dalam kesulitan apabila ia berdoa kepada-Nya, dan yang menghilangkan kesusahan dan yang menjadikan kamu (manusia) sebagai khalifah di bumi? Apakah di samping Allah ada Tuhan (yang lain)? Amat sedikitlah kamu mengingatnya (QS.

Al.Naml 27: 62)

Alhamdulillah, bersyukur atas rahmat serta hidayah dan karunia mu yang telah memberikan keberhasilan sehingga di detik ini penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah. Semoga ini bisa menjadi hamba mu untuk terus bersujud dan bersyukur kepada mu.

Shalawat beserta salam tetap tercurahkan kepada inspirator terbaik dunia yaitu Rasulullah SAW, rindu kami selalu akan budi pekerti dan wajah mulia mu, alangkah bahagianya hidup ini bila engkau memanggil nama kami untuk berjumpa engkau ya Rasulullah.

Ku persembahkan karya ini untuk keluarga ku dengan segenap rasa cinta, hormat dan bakti ku kepada Ayahanda Tuidin, Ibunda Rusnah (almh), kakak-kakak Ku Nur Azizah dan Susanti, Amd. Keb., serta abang-abang Ku Rofai, Ahmad Taufik dan Yusri, Pendidikan yang sekarang putrimu kenyam tak sebanding dengan jasa-jasa Ayah Ibu, berkat do'a dan dukungan mu, putrimu menyelesaikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Siti Nurbayanti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Siti Nurbayanti, (2019): Penyelesaian Konflik antar Pegawai di Sekolah Menengah Atas Negeri Pekanbaru

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) Konflik antar Pegawai yang terjadi di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Konflik antar Pegawai di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru. (3) Upaya Penyelesaian Konflik antar Pegawai di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah, dan berkembang sesuai kebutuhan informasi di lapangan yaitu; Kepala Tata Usaha, dan dua orang Pegawai. Data penelitian dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Adapun hasil dari penelitian yang peneliti lakukan di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru yaitu Penyelesaian Konflik antar Pegawai adalah (1) Jenis konflik yang terjadi di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru adalah (a) ditinjau dari segi hubungan pribadi merupakan Konflik antar Pribadi, (b) ditinjau dari segi perilaku manusia merupakan Konflik Horizontal, (c) ditinjau dari segi hubungannya dengan sifat dan pelaku yang berkonflik merupakan Konflik Terbuka, (d) ditinjau dari segi waktu terjadinya merupakan Konflik berkelanjutan, (e) ditinjau dari segi tujuan organisasi merupakan Konflik disfungsional. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi konflik antar pegawai di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru ini adalah (a) Adanya Kesalahpahaman (kegagalan komunikasi), (b) Faktor Struktur Tugas, (c) Faktor Personal (Pribadi). (3) Adapun Upaya Penyelesaian konflik antar Pegawai di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru adalah (a) Memecahkan masalah melalui sikap kooperatif yaitu kerjasama, (b) Mempersatukan Tujuan pegawai yang berkonflik, (c) Memperhalus Konflik, (d) Melakukan Kompromi, (e) Tindakan Otoriter, (f) Mutasi dengan memindahkan salah satu pegawai.

Kata Kunci: *Penyelesaian Konflik Antar Pegawai.*

ABSTRACT

Siti Nurbayanti, (2019): The Conflict Resolution among Employees at State Senior High School 8 Pekanbaru

This research aimed at knowing (1) the conflicts among employees at State Senior High School 8 Pekanbaru, (2) The factors influencing the conflicts, and (3) The efforts to solve the conflicts among employees at State Senior High School 8 Pekanbaru. It was a qualitative descriptive research. The location of this research was State Senior High School 8 Pekanbaru. The informants of this research were the headmaster, the head of administration, and two employees. Observation, interview, and documentation were the techniques of collecting the data. The techniques of analyzing the data were collecting the data, reducing the data, presenting the data, and concluding. The findings of the research conducted at State Senior High School 8 Pekanbaru showed the conflict resolutions among employees, (1) the conflicts happened were (a) conflicts among personals derived from personal relationship, (b) horizontal conflicts derived from human behavior, (c) the open conflicts derived from the correlation between characters and doers having the conflicts, (d) the continuous conflicts derived from the time happening, and (e) the dysfunctional conflicts derived from the organization goals; (2) the factors influencing the conflicts were (a) misunderstanding, (b) task structure, and (c) personal; and (3) the efforts to solve the conflicts among employees at State Senior High School 8 Pekanbaru were (a) solving the problems by a cooperation, (b) setting a goal for the employees having the conflicts, (c) refining the conflicts, (d) compromising, (e) acting authoritatively, and (d) changing the organization structure by moving one of employees.

Keywords: *The Conflict Resolution among Employees*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ملخص

سي تي نورباينتي، (٢٠١٩): حلّ المتعارض بين الموظفين في المدرسة الثانوية الحكومية
٨ بكنبارو

يهدف هذا البحث إلى معرفة: (١) المتعارض بين الموظفين في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو. (٢) العوامل التي تؤثر على المتعارض بين الموظفين في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو. (٣) الجهود لحلّ المتعارض بين الموظفين في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو. نوع هذا البحث هو بحث وصفي كيفي. مكانه في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو. مخبره هم رئيس المدرسة ورئيس الإدارة وموظفان. جمع البيانات باستخدام تقنية الملاحظة والمقابلة والتوثيق. تقنية تحليل البيانات باستخدام جمع البيانات والحد من البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. نتائج البحث التي أجراها الباحثة في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو وهي حلّ المتعارض بين الموظفين، بالتالي: (١) أنواع المتعارض التي تحدث في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو هي؛ (أ) من حيث العلاقات الشخصية مثل الصراع بين الأشخاص، (ب) من حيث السلوك الإنساني هو تعارض أفقي، (ج) من حيث علاقته بالطبيعة وأصحاب التعارض هو المتعارض المفتوح، (د) من حيث الوقت الذي يحدث فيه هو المتعارض المستمر، (هـ) من حيث الأهداف التنظيمية هو المتعارض المختل، (٢) العوامل التي تؤثر على المتعارض بين الموظفين في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو هي (أ) سوء الفهم (الفشل الاتصال)، (ب) عامل هيكل المهمة، (ج) عامل الشخصي، (٣) الجهود لحلّ المتعارض بين الموظفين في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو هي (أ) حل المشكلات من خلال المواقف التعاونية، أي التعاون، (ب) توحيد أهداف الموظفين المتعارضين، (ج) تنقيح المتعارض، (د) إجراء الحل، (هـ) الإجراءات الاستبدادية، (و) تغيير الهيكل التنظيمي بنقل أحد الموظفين.

الكلمات الأساسية: حلّ المتعارض بين الموظفين.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

مُلَخَّصٌ

سیتی نوربايتی، (۲۰۱۹): حِلُّ الْمُتَعَارِضِ بَيْنَ الْمُوظَّفَيْنِ فِي
الْمَدْرَسَةِ الثَّانَوِيَّةِ الْحُكُومِيَّةِ ۸ بکنبارو

المدرسة الابتدائية الحكومية : SDN

المدرسة الابتدائية الإسلامية : MI

المدرسة المتوسطة الحكومية : SMPN

المدرسة المتوسطة الإسلامية : MTs

المدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية : MTs N

المدرسة الثانوية الإسلامية : MA

المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية : MAN

المدرسة الثانوية الحكومية : SMAN

المدرسة الثانوية المهنية : SMK

المدرسة الثانوية المهنية الحكومية : SMKN

وتساب: (فورنما واتي) ۰۸۱۲۶۱۷۷۲۲۳۸

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	ii
PENGHARGAAN	iii
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Permasalahan	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Konflik	7
B. Penelitian Relevan.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	28
C. Informan Penelitian.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Teknik Analisis Data.....	30
 BAB IV PENYAJIAN DATA	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	33
B. Temuan Penelitian.....	50
C. Pembahasan Temuan Penelitian.....	68



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

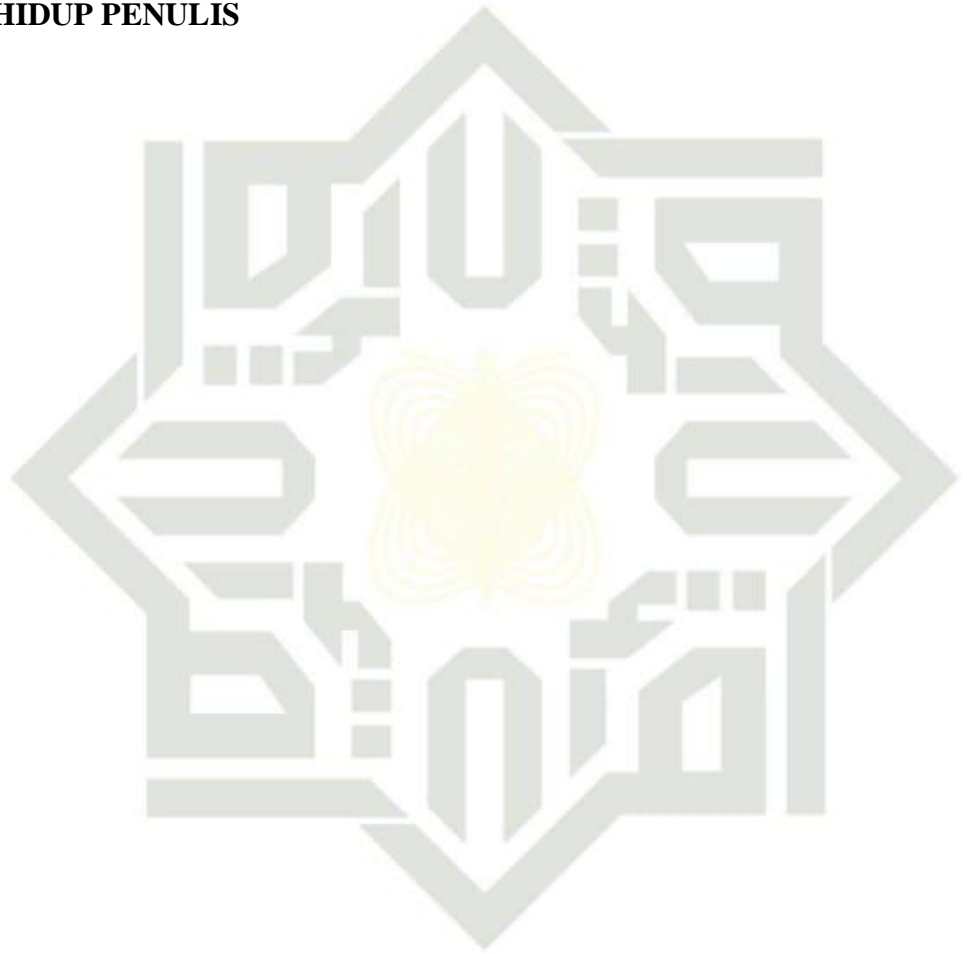
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

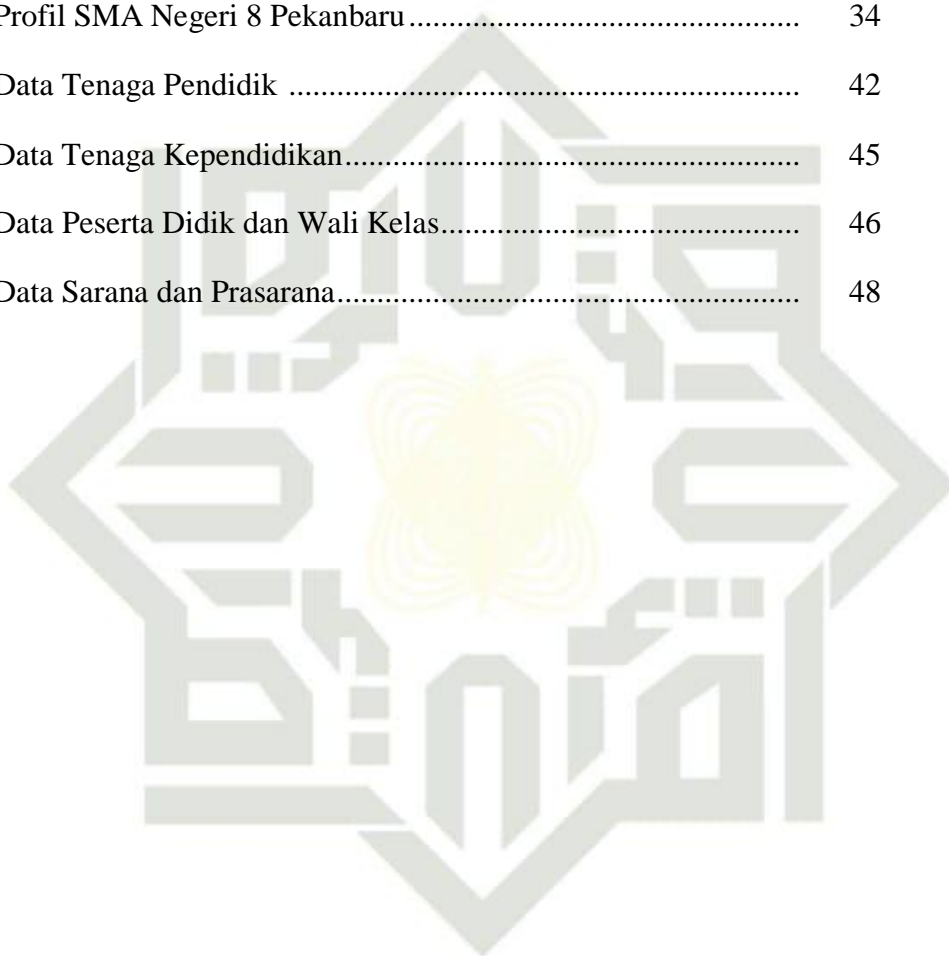
Riwayat Hidup Penulis



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Perbandingan Pandangan Tradisional dan Kontemporer.....	9
Tabel III.1	Penggalian Data	30
Tabel IV.1	Profil SMA Negeri 8 Pekanbaru	34
Tabel IV.2	Data Tenaga Pendidik	42
Tabel IV.3	Data Tenaga Kependidikan.....	45
Tabel IV.4	Data Peserta Didik dan Wali Kelas.....	46
Tabel IV.5	Data Sarana dan Prasarana.....	48



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1	Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	32
Gambar IV.1	Struktur Organisasi	39





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Pedoman Wawancara Tentang Penyelesaian Konflik antar Pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru
Lampiran 2	Lembar Transkrip Wawancara Tentang Penyelesaian Konflik antar Pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru
Lampiran 3	Surat Pembimbing Skripsi
Lampiran 4	Surat Izin Melakukan Pra Riset Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Lampiran 5	Surat Izin Melakukan Pra Riset SMA Negeri 8 Pekanbaru
Lampiran 6	Surat Izin Melakukan Riset Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Lampiran 7	Surat Izin Melakukan Riset Gubernur Riau
Lampiran 8	Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian di SMA Negeri 8 Pekanbaru
Lampiran 9	Pengesahan Perbaikan Seminar Proposal
Lampiran 10	Blangko Kegiatan Bimbingan Proposal
Lampiran 11	Blangko Kegiatan Bimbingan Skripsi
Lampiran 12	Catatan Lapangan Penelitian
Lampiran 13	Lembar ACC Proposal
Lampiran 14	Lampiran Berita Acara Ujian Proposal
Lampiran 15	Lembar ACC Revisi Proposal
Lampiran 16	Lembar ACC Skripsi
Lampiran 17	Dokumentasi
Lampiran 18	Daftar Riwayat Hidup



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Pendidikan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Tanpa adanya pendidikan manusia tentunya tidak dapat tumbuh dan berkembang secara baik. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.¹ Melalui pendidikan manusia menjadi cerdas, memiliki skill yang dapat bermanfaat untuk dirinya maupun orang lain, serta sikap hidup yang baik sehingga dapat bergaul secara baik pula dalam bermasyarakat. Pendidikan tentunya menjadi investasi yang dapat memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan menjadikan diri pribadi menjadi manusia yang memiliki derajat. Pendidikan bisa didapatkan dimana saja dan salah satu upaya untuk mendapatkan pendidikan secara formal adalah sekolah.

Sekolah adalah suatu lembaga yang disiapkan oleh pemerintah untuk memberikan pendidikan kepada anak bangsa secara formal. Sekolah merupakan institusi paling depan dalam menjalankan proses pendidikan. Proses pendidikan di sekolah tentunya tidak akan berjalan tanpa adanya sekelompok orang yang berpengaruh di dalamnya yaitu sumber daya manusia

¹ Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang saling berkomunikasi dan saling bekerjasama. Dengan begitu, sekolah dapat dikatakan sebagai suatu organisasi.

Menurut Kochler dalam buku Arni Muhammmad, mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.² Organisasi merupakan suatu wadah yang mana didalamnya terdapat sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi terdiri dari berbagai bagian dengan perannya masing-masing, namun saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya. Di sekolah ada beberapa komponen yang saling keterkaitan dalam menjalankan organisasi dan tugasnya yaitu kepala sekolah, guru, dan pegawai. Dalam menjalankan tugas di sebuah organisasi tentunya tak terhindar dari sebuah konflik. Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang beragam.³ Suatu konflik terjadi akibat adanya berbagai macam perbedaan, situasi dimana apa yang terjadi tidak sesuai dengan yang diharapkan. Konflik seringkali hadir dalam setiap hubungan kerjasama antar individu, kelompok maupun organisasi. Bagaimana tidak, setiap manusia mempunyai pemikiran dan pendapat yang selalu berbeda dan manusia memiliki sifat yang cenderung mengikuti apa yang menurutnya benar, sehingga memicu konflik itu sendiri.

Keberadaan konflik yang selalu hadir dalam hubungan kerjasama di sebuah organisasi tentunya tidak bisa dibiarkan begitu saja, karena akan berdampak buruk bagi organisasi dan pencapaian tujuan bersama, untuk itu

² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 23.

³ Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), h.1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

perlu adanya pemecahan masalah. Pemecahan masalah merupakan upaya mencari jawaban atau solusi untuk menyelesaikan apa saja yang dianggap sebagai penyebab timbulnya masalah. Dalam mengatasi masalah-masalah organisasi dibutuhkan pemimpin yang mempunyai kemampuan mengarahkan dan menggerakkan karyawan kearah tujuan yang ditetapkan serta mampu menerapkan gaya kepemimpinan secara tepat, maka kepemimpinan yang efektif adalah apabila seseorang atau sekelompok orang karyawan menjalankan pekerjaan sesuai dengan harapan pemimpin dan cocok dengan kebutuhan para karyawan serta mampu memberdayakan dirinya untuk kepentingan organisasi.⁴ Di organisasi pendidikan seorang pemimpin sering kita sebut dengan kepala sekolah. Kepala sekolah selain berperan dalam membuat perencanaan pendidikan, dalam menjalankan kepemimpinannya juga harus mampu manajemen konflik yang terjadi di sekolah. Owens dalam Amri darwis mengatakan bahwan tujuan manajemen konflik menurut sosiolog sekuler adalah untuk mencapai kinerja yang optimal dengan cara memelihara konflik tetap fungsional dan meminimalkan akibat konflik yang merugikan. Selanjutnya Hardjana dalam Amri Darwis mengatakan bahwa manajemen konflik berguna dalam mencapai tujuan yang diperjuangkan dan menjaga hubungan pihak-pihak yang terlibat konflik tetap baik.⁵

Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 8 Pekanbaru merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang terdapat di Pekanbaru Jalan Abdul Muis Kecamatan Sail. Dalam pengamatan langsung di sekolah, terdapat adanya

⁴ Wahyudi, *Manajemen Konflik dalam Organisasi*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2011), h. 3.

⁵ Amri Darwis, *Manajemen Konflik: Pengembangan Ilmu Berparadigma Islami*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), h. 50.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konflik antar pegawai. Konflik tersebut mengakibatkan ketidakharmonisan hubungan kerja, kurang termotivasi dalam bekerja, dan menurunnya produktivitas kerja.

Dengan demikian penyelesaian konflik disini adalah salah satu upaya yang dilakukan kepala sekolah agar semua aktifitas kerja yang ada di sekolah dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Jadi, upaya penyelesaian konflik antar pegawai ini penting dibahas karena berpengaruh terhadap penyelenggaraan kegiatan pendidikan.

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan di lapangan, penulis menemukan gejala-gejala seperti berikut :

1. Masih ada terjadi perselisihan antar pegawai yang belum terpecahkan oleh kepala sekolah.
2. Adanya pegawai perpustakaan berselisih pendapat tentang pengelolaan buku di perpustakaan.
3. Kepala sekolah mendiskusikan masalah tersebut dengan wakil kepala sekolah, dan kepala tata usaha.
4. Kepala sekolah memindahtugaskan salah satu pegawai yang terlibat perselisihan.
5. Hasil keputusan kepala sekolah yang ditetapkan untuk salah satu pegawai tidak sesuai dengan ilmu yang dimiliki oleh pegawai tersebut.

Berdasarkan gejala-gejala diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PEGAWAI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 8 PEKANBARU”**.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Penegasan Istilah

1. Konflik

Konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan di antara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan perilaku, dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik.⁶ Konflik ialah masalah yang timbul diakibatkan adanya perbedaan atau keberagaman.

2. Pegawai

Pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu organisasi untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang ditetapkan oleh pemberi kerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut bahwa kajian pokok penelitian ini dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

- a. Penyelesaian konflik antar pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru.
- b. Faktor yang mempengaruhi konflik di SMA Negeri 8 Pekanbaru.
- c. Langkah-langkah penyelesaian konflik di SMA Negeri 8 Pekanbaru.

2. Batasan Masalah

Penelitian ini akan difokuskan pada penyelesaian konflik antar personal pegawai perpustakaan di SMA Negeri 8 Pekanbaru.

⁶ Wirawan, *Op. Cit*, h.5.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka fokus penelitian sebagai berikut:

- a. Apa saja konflik antar pegawai yang terjadi di SMA Negeri 8 Pekanbaru?
- b. Apa saja faktor yang mempengaruhi konflik antar pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru?
- c. Bagaimana upaya penyelesaian konflik antar pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apa saja konflik antar pegawai yang terjadi di SMA Negeri 8 Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi konflik antar pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui bagaimana upaya penyelesaian konflik antar pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis, sebagai syarat untuk mendapatkan gelar S1 program studi manajemen pendidikan islam.
- b. Bagi kepala sekolah khususnya SMA Negeri 8 Pekanbaru dapat dijadikan sebagai masukan dan acuan dalam menyelesaikan konflik.
- c. Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan pedoman agar dapat melakukan penelitian lebih jauh dalam bidang manajemen konflik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Konflik

1. Konflik

a. Pengertian Konflik

Kata konflik berasal dari bahasa Inggris yaitu *conflict*. Konflik berarti beda pendapat, berlawanan, dan pertentangan. Wumming P. W. dalam Amri Darwis mengatakan bahwa Konflik didefinisikan sebagai suatu proses interaksi sosial dimana dua orang atau lebih, atau dua kelompok atau lebih, berbeda atau bertentangan pendapat, nilai, atau tujuan mereka.⁷ Sarwono, Sarlito Wirawan dalam Rusdiana mendefinisikan konflik adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang dapat terjadi antarindividu, antarkelompok kecil, bahkan antar bangsa dan Negara.⁸ Jadi, konflik ialah ketidaksesuaian, perbedaan pendapat, ketidaksepakatan, perselisihan antara satu orang dengan orang lain maupun kelompok dalam mencapai tujuan bersama.

Konflik merupakan suatu hal yang lumrah terjadi dalam kehidupan sosial, organisasi. Konflik yang terjadi dapat menimbulkan dampak negatif dan dapat pula berdampak positif tergantung kecakapan seorang pimpinan dalam mengelola konflik tersebut.

⁷ Amri Darwis, *Op. Cit.* h.1.

⁸ Rusdiana, *Manajemen Konflik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 130

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Hakikat Konflik

Konflik merupakan suatu peristiwa yang pasti akan terjadi dalam kehidupan organisasi, karena konflik tidak dapat dihindari, bahkan konflik selalu hadir dalam setiap hubungan kerjasama antar individu, kelompok, maupun organisasi. Hardjana A.M. dalam Amri Darwis mengatakan bahwa konflik selalu melibatkan orang, pihak atau kelompok orang, menyangkut masalah yang menjadi inti, mempunyai proses perkembangan, dan ada kondisi yang menjadi latar belakang, sebab-sebab dan pemicunya.⁹ Dengan adanya berbagai macam perkembangan dan perubahan yang terjadi dalam bidang manajemen, maka wajar muncul perbedaan pendapat, keyakinan ataupun ide-ide. Demikian pula seiring meningkatnya pengetahuan masyarakat, pandangan terhadap konflik juga berbeda dengan pandangan masa lampau. Sebagian besar para ahli mengklasifikasikan pandangan tentang konflik, terdiri dari pandangan lama (tradisional) dan pandangan baru (kontemporer).

⁹ Amri Darwis, *Op.Cit*, h. 45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel II. 1
Perbandingan Pandangan Tradisional dan Pandangan Kontemporer

No	Pandangan Tradisional	Pandangan Kontemporer
1	Konflik harus dihilangkan dari organisasi, karena dapat mengganggu dan merusak prestasi	Konflik sesungguhnya meningkatkan prestasi organisasi. Maka harus dengan baik
2	Dalam organisasi yang baik diupayakan tidak ada konflik	Dalam organisasi yang baik, konflik dapat memacu prestasi
3	Konflik dihindari	Konflik merupakan bagian integral dari kehidupan organisasi.
4	Konflik itu jelek karena dapat membuat stress, kejahatan dan sabotase	Konflik itu baik karena merangsang orang untuk memecahkan masalah
5	Hubungan kerja dikondisikan untuk membentuk perilaku bawahan	Banyak factor lain untuk mempengaruhi perilaku pegawai, tidak harus memusuhi konflik.

c. Jenis-jenis Konflik

Dalam menjalankan aktivitas organisasi, banyak sekali terjadi berbagai macam konflik. Banyaknya macam konflik tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan berbagai kriteria. Salah satunya konflik dapat dikelompokkan berdasarkan latar terjadinya konflik dan pihak yang terkait dalam konflik.

Handoko dalam Amri Darwis juga membedakan konflik menjadi 5 jenis; konflik dalam diri individu, konflik antar individu dalam organisasi, konflik antara individu dengan kelompok, konflik antar kelompok, dan konflik antar organisasi.¹⁰

¹⁰ *Ibid*, h. 68.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jenis-jenis konflik yang sering terjadi dalam aktivitas organisasi, meliputi:¹¹

1) Antar Pribadi

Setiap individu tidak akan sama dalam aspek apapun, baik dalam jasmani maupun rohani. Setiap individu mempunyai perbedaan dan keunikan. Timbulnya perbedaan dikarenakan adanya berbagai factor, antara lain; factor pembawaan dan lingkungan, terjadi benturan kepribadian, dan kegagalan dalam berkomunikasi. Konflik ini juga bias muncul jika orang saling tidak mempercayai, tidak menyukai, dan ketika saling berlainan pendapat.

2) Antar Kelompok

Konflik antar kelompok adalah konflik yang terjadi pada sejumlah kelompok kerja dalam suatu organisasi yang masing-masing saling berkontribusi dan ketergantungan untuk mencapai tujuan organisasi. Apabila salah satu kelompok gagal dalam berkontribusi, maka tujuan organisasi tidak tercapai, dan dapat menimbulkan kekecewaan dan kemarahan pada kelompok yang lain. Hal lain yang juga dapat menimbulkan konflik ini ialah adanya kelangkaan sumber daya dalam organisasi. Ketika sumber daya yang sedikit itu harus dibagi-bagi, maka akan memicu terjadinya konflik.

¹¹ Patricia Buhler, *Management Skills*, (Jakarta: Prenada,2004), h.158.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Antar Organisasi

Konflik antar organisasi adalah konflik yang terjadi pada dua organisasi atau lebih, terjadi akibat adanya persaingan.

4) Dalam Diri Pribadi

Konflik dalam diri individu adalah konflik yang terjadi dalam diri seseorang. Setiap individu mempunyai keinginan, cita-cita, dan harapan. Konflik terjadi apabila keinginan dan cita-cita tidak dapat terpenuhi sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Terdapat berbagai macam konflik, konflik yang timbul disetiap organisasi berbeda tergantung pada dasar yang digunakan untuk mengklasifikasikan konflik. Kusnadi dan Akdom dalam Amri Darwis, mengklasifikasikan konflik yang relevan, yaitu:¹²

1) Jenis Konflik ditinjau dari Tujuan Organisasi

Konflik menurut hubungannya dengan tujuan organisasi, konflik terdiri dari:

- a) Konflik fungsional. Konflik fungsional adalah konflik yang mendukung tercapainya tujuan organisasi, dan cenderung memperbaiki kinerja organisasi, konflik ini bersifat konstruktif dan sangat dibutuhkan oleh organisasi.
- b) Konflik disfungsional. Konflik disfungsional adalah suatu konflik yang menghambat tercapainya tujuan organisasi,

¹² Amri Darwis, *Op. Cit*, h.72.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersifat destruktif. Konflik ini sangat tidak diinginkan organisasi, namun konflik disfungsional tidak dapat dihindari. Untuk itu berbagai macam penyebab timbulnya konflik disfungsional harus diminimalisir semaksimal mungkin.

- 2) Jenis Konflik ditinjau dari segi hubungannya dengan sifat dan pelaku yang berkonflik.
 - a) Konflik terbuka. Konflik terbuka adalah konflik yang diketahui oleh semua pihak yang ada dalam organisasi.
 - b) Konflik tertutup. Konflik tertutup adalah konflik yang hanya diketahui oleh pihak yang terlibat saja, tidak diketahui oleh pihak luar.
- 3) Jenis Konflik ditinjau dari segi Waktu terjadinya.
 - a) Konflik sesaat. Konflik ini sering disebut dengan konflik spontan, dimana konflik ini terjadi hanya sesaat atau sementara. Umumnya terjadi karena kesalahpahaman yang tidak begitu berarti, dan apabila pihak yang berkonflik saling diberi penjelasan maka konflik langsung berakhir.
 - b) Konflik berkelanjutan. Konflik ini berlangsung sangat lama dan sulit untuk diselesaikan, penyelesaian konflik ini harus melalui berbagai tahapan yang rumit. Bahkan, jika konflik sudah diselesaikan, tidak menutup kemungkinan akan muncul lagi di kemudian hari.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Jenis Konflik ditinjau dari segi Perilaku Manusia.

- a) Konflik vertikal. Konflik vertikal adalah konflik antar tingkatan kelas, antar tingkatan kelompok. Seperti konflik antara orang kaya dengan orang yang tidak punya atau konflik antara pimpinan dengan bawahan.
- b) Konflik horizontal. Konflik ini terjadi antara individu atau kelompok yang sekelas atau sederajat. Seperti konflik antar bagian dalam organisasi.

5) Jenis konflik ditinjau dari segi hubungan pribadi.

- a) Konflik antar pribadi. Konflik yang terjadi antara dua orang atau lebih yang dipicu oleh adanya perbedaan persepsi, perbedaan status, dan perbedaan prinsip.
- b) Konflik dalam kelompok. Konflik yang terjadi antara dua orang atau lebih berada dalam satu kelompok yang sama.
- c) Konflik antar Kelompok. Konflik ini terjadi dari kelompok atau bagian yang ada dalam organisasi.

d. Penyebab Timbulnya Konflik

Dalam diri manusia, kita sadari bersama bahwa biasanya terdapat hal-hal sebagai berikut:¹³

- 1) Sejumlah kebutuhan-kebutuhan dan peranan-peranan yang bersaing.

¹³ Miftah Thoha, *Kepemimpinan dalam Manajemen*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h.105.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Beraneka macam cara yang berbeda yang mendorong peranan-peranan dan kebutuhan-kebutuhan itu terlahirkan.
- 3) Banyaknya bentuk halangan-halangan yang bias terjadi diantara dorongan dan tujuan.
- 4) Terdapatnya aspek-aspek yang positif dan negative yang menghalangi tujuan-tujuan.

Hal-hal yang demikian dalam proses adaptasi seseorang terhadap lingkungannya sering menimbulkan konflik.

Konflik-konflik yang terjadi pasti memiliki latar belakang penyebabnya. Secara umum ada beberapa sebab timbulnya konflik, yaitu:

- 1) Hendricks dalam Irham Fahmi mengidentifikasi proses terjadinya konflik terdiri dari tiga tahap:
 - a) Peristiwa sehari-hari
 - b) Adanya tantangan
 - c) Timbulnya pertentangan
- 2) Perebutan tenaga ahli yang professional. Yang dimaksud ialah setiap organisasi ingin memiliki tenaga kerja yang handal dan berkualitas, ini salah satunya dapat dilakukan dengan cara mengambil atau menarik SDM yang berasal dari organisasi lain. Sebagaimana ditegaskan oleh Wahyudi dalam Irham Fahmi yaitu, “pada saat permulaan muncul suatu krisis ditandai adanya pertentangan untuk memperebutkan sumberdaya organisasi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terbatas, maupun disebabkan lingkungan kerja yang tidak kondusif”.

- 3) Keinginan pihak top management yang terlalu ambisius dan mengandung maksud tertentu.
- 4) Konflik juga mungkin terjadi karena kondisi dan situasi eksternal organisasi yang dianggap tidak memberikan kenyamanan pada organisasi.¹⁴

Faktor lain yang dapat menyebabkan konflik itu bisa terjadi salah satunya ialah sikap “ego” atau sikap yang selalu menganggap pendapatnya selalu benar dan yang terbaik.¹⁵ Jadi, ego merupakan salah satu faktor yang dapat memicu terjadinya konflik, adanya ego menyebabkan terjadinya pertentangan antar individu yang mempertahankan keyakinan dan apa yang dianggapnya benar walaupun kadang kala pendapatnya bertentangan dengan realitas yang ada. Senada dengan apa yang dikatakan oleh Siswanto dalam Irham Fahmi bahwa “Pengalaman individu hampir senantiasa membenarkan keyakinannya bahwa sikap dasar individu harus benar, karena sikap tersebut sesuai dengan realitas lingkungan hidupnya yang khas karena individu menghargai pengalaman dan mengelolanya sesuai dengan lingkungan tersebut kedalam system keyakinan individu”.¹⁶ Dengan keyakinannya tersebut menyebabkan ia menolak menerima pendapat dari pihak lain. Dengan cara yang hamper sama, pihak lain tersebut

¹⁴ Irham Fahmi, *Manajemen Kepemimpinan*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.206.

¹⁵ *Ibid*, h.207.

¹⁶ *Ibid*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengalami dan menguatkan kebenaran sikap dasar mereka. Kondisi inilah yang biasanya berlanjut pada perdebatan.

Suharsimi dalam Amri Darwis mengutip beberapa penyebab konflik, diantaranya:

- a. Adanya kesalahpahaman (kegagalan komunikasi).
- b. Keadaan pribadi individu yang saling konflik.
- c. Perbedaan nilai, pandangan dan tujuan.
- d. Perbedaan standar penampilan (performance)
- e. Perbedaan yang berkenaan dengan cara.
- f. Hal-hal yang berkaitan dengan pertanggungjawaban.
- g. Kurangnya kemampuan berkomunikasi.
- h. Hal-hal yang berhubungan dengan kekuasaan.
- i. Adanya frustrasi dan kejengkelan.
- j. Adanya kompetensi memperebutkan sumber yang terbatas.
- k. Tidak menyetujui butir-butir dalam peraturan atau kebijakan.¹⁷

e. Konflik dalam Organisasi

Konflik dalam organisasi ini sebenarnya adalah konflik antarpribadi dan konflik dalam pribadi yang mengambil tempat dalam suatu organisasi tertentu. Namun demikian konflik ini akan mencoba melihat dalam hubungannya dengan tatanan organisasi yang melibatkan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama.

¹⁷ Amri Darwis, *Op.cit*, h.53.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tiap individu dalam sebuah organisasi mempunyai banyak persoalan-persoalan yang dapat menjadikan mereka berkonflik. Umumnya konflik tersebut memaksakan mereka karena tugas-tugas yang dibebankan oleh organisasi.

Secara konseptual, ada empat sumber dari konflik organisasi, yaitu:

- 1) Suatu situasi yang tidak menunjukkan keseimbangan tujuan-tujuan yang ingin dicapai.
- 2) Terdapatnya sarana-sarana yang tidak seimbang, atau timbulnya proses alokasi sumber-sumber yang tidak seimbang.
- 3) Terdapatnya suatu persoalan status yang tidak selaras.
- 4) Timbulnya persepsi yang berbeda.

Dalam teori organisasi klasik terdapat empat struktur yang seringkali menjadi tempat terjadinya konflik. Empat struktur itu antara lain:

- 1) Konflik Hirarki

Pada berbagai macam tingkat hirarki dalam organisasi, terdapat kemungkinan timbulnya konflik. Dewan direktur barangkali bisa berkonflik dan berselisih paham dengan direktur-direktur lainnya, pimpinan-pimpinan tingkat tengah, para pengawas, dan atau dengan kepala bagian kepegawaian. Demikian pula ada kemungkinan timbul konflik secara umum antara pimpinan dan karyawannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Konflik Fungsional

Terdapat kemungkinan terjadi konflik fungsional di antara berbagai bagian organisasi yang mempunyai fungsi-fungsi tertentu. Konflik diantara bagian produksi dengan bagian pemasaran merupakan contoh klasik dari konflik fungsional ini.

3) Konflik Lini-Staf.

Konflik juga mungkin terjadi antara pejabat-pejabat Lini dan Staf. Konflik semacam ini timbul ketika pejabat-pejabat staf tidak memiliki otoritas formal atas pejabat-pejabat lini.

4) Konflik Formal – informal.

Kemungkinan terjadinya konflik terdapat antara satuan-satuan organisasi formal dan informal. Suatu contoh; bila terjadi pelaksanaan ketentuan-ketentuan organisasi informal tidak seimbang dengan pelaksanaan ketentuan-ketentuan organisasi yang formal.¹⁸

Dari beberapa pendapat tentang penyebab terjadinya konflik dalam organisasi adalah adanya suatu pekerjaan yang saling ketergantungan antara individu-individu atau dua kelompok/unit kerja dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama namun kurang dapat beradaptasi dan menempatkan diri pada posisinya dan mementingkan kelompok/golongannya. Dalam melaksanakan tugas disebuah organisasi dapat berlangsung satu

¹⁸ Miftah Thoha, *Op.Cit*, h.112



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

arah atau dua arah, ketergantungan dapat mencakup berbagai persediaan informasi, atau pengarahan, dan setiap individu atau unit kerja ataupun kelompok dituntut untuk saling berkoordinasi dalam melaksanakan pekerjaan. Semakin besar perbedaan prioritas pekerjaan dan tujuan masing-masing, maka peluang timbulnya konflik semakin besar.

f. Dampak Konflik dalam Organisasi

Konflik dalam organisasi memiliki beberapa dampak, yaitu:

1) Dampak Negatif

Dampak negatif yang ditimbulkan oleh konflik yaitu; Kerjasama antar unit kerja menjadi rusak, koordinasi semakin sulit, muncul sikap otoritarian, agresivitas individu, pertentangan yang berlarut-larut, timbul sikap apatis, motivasi kerja rendah, hasil tidak maksimal, dan sasaran tidak dapat dicapai sesuai waktu yang ditentukan.¹⁹

2) Dampak Positif

Konflik tidak hanya berdampak negatif, tetapi juga memiliki dampak positif, yaitu; Meningkatkan pemahaman terhadap berbagai masalah, memperjelas masalah, memperkaya gagasan, menumbuhkan saling pengertian yang lebih mendalam terhadap pendapat orang lain, mencari permasalahan bersama, berorientasi pada tugas, mempersatukan para anggota organisasi,

¹⁹ Wahyudi, *Manajemen Konflik dan Stres dalam Organisasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menemukan cara memperbaiki kinerja organisasi, mengadakan evaluasi kerja.²⁰

g. Cara Penyelesaian Konflik

Menurut Rusdiana (2019), konflik menjadi bagian yang tidak bisa dihindari dari proses interaksi sosial, terutama dalam masyarakat plural seperti di Indonesia. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah strategi untuk mengelola atau meredam konflik yang timbul. Konflik dalam sebuah organisasi tidak boleh dibiarkan begitu saja, melainkan harus segera dipecahkan atau dikendalikan sebelum konflik tersebut membawa pengaruh buruk bagi organisasi. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh seorang pemimpin untuk mengatasi atau mengendalikan konflik, yaitu:²¹

- 1) Memberikan kesempatan kepada semua anggota kelompok untuk mengemukakan pendapatnya tentang kondisi-kondisi penting yang diinginkan.
- 2) Meminta satu pihak untuk menempatkan diri pada posisi orang lain, dan memberikan argumentasi kuat mengenai posisi tersebut. Kemudian posisi peran itu dibalik, pihak yang tadi mengajukan argumentasi mendukung suatu gagasan seolah-olah menentanginya, dan begitu juga sebaliknya. Setelah itu masing-masing pihak diberi kesempatan untuk melihat posisi orang lain dari sudut pandang pihak lain.

²⁰ *Ibid.*

²¹ Veithzal Rivai Zainal dkk, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2014), h.286.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Kewenangan seorang pimpinan mengambil keputusan sebagai sumber kekuatan kelompok.

Sejatinya adanya sebuah konflik tidak selalu berdampak negatif bagi suatu organisasi, jika dikendalikan dengan baik oleh seorang pimpinan, maka konflik dapat dijinakkan menjadi sebuah konflik yang menguntungkan bagi organisasi. Ada beberapa alat untuk mengatasi konflik-konflik yang terjadi dalam organisasi atau masyarakat luas, antara lain adalah:²²

- 1) Memecahkan masalah melalui sikap kooperatif.
- 2) Mempersatukan tujuan.
- 3) Menghindari konflik.
- 4) Ekspansi dari sumber energi.
- 5) Memperhalus/memperlunak konflik.
- 6) Kompromi.
- 7) Tindakan otoriter.
- 8) Mengubah stuktur organisasi dan struktur individual.

Louis Pondy dalam Miftah Thoha menyarankan pendekatan dalam mengatasi konflik. Pendekatan-pendekatannya antara lain:²³

- 1) Pendekatan tawar-menawar
- 2) Pendekatan birokrasi
- 3) Pendekatan sistem

Ada banyak cara dalam memecahkan persoalan-persoalan konflik, tergantung pada jenis konflik. Selain cara-cara yang telah

²² Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.258.

²³ Miftah Thoha, *Op. Cit*, h.116.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disebutkan di atas, ada beberapa cara yang merupakan strategi dasar, yaitu:²⁴

1) Sama-sama Merugi/Kalah (Lose-Lose)

Pendekatan ini ialah bahwa kedua pihak yang sedang berkonflik saling merugi atau sama-sama kehilangan.

Pendekatan ini dapat dilakukan dengan beberapa bentuk :

- a) Kompromi atau mengambil jalan tengah dari persoalan yang dipertengkarkan. Dimana semua pihak yang terlibat harus berhenti menuntut apa yang mereka inginkan.
- b) Memberikan perhatian salah satu dari pihak-pihak yang konflik. Dilakukan dengan cara merampas atau penyogokan.
- c) Menggunakan pihak ketiga yang memberikan usulan solusi yang tidak memuaskan kedua belah pihak.
- d) Menggunakan peraturan yang ada. Pihak-pihak yang terlibat konflik dipaksa tunduk pada aturan tanpa ada kelonggaran.

2) Menang Kalah (Win-Lose)

Strategi ini mempunyai akibat yang bersifat fungsional maupun yang tidak fungsional. Dikatakan fungsional karena dapat menciptakan suatu dorongan persaingan untuk menang, yang dapat mengakibatkan terjadinya kesetiakawanan di antara orang-orang atau kelompok. Dan dikatakan tidak fungsional

²⁴ *Ibid*, h.109.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena strategi ini tidak memperdulikan pemecahan-pemecahan lainnya seperti kerja sama, setuju bersama akan hasilnya. Strategi ini dapat mengelabui, karena konflik sebenarnya hanya selesai dipermukaan. Pihak yang menerima kekalahan tidak benar-benar puas sehingga menimbulkan rasa dendam dan ingin membalas kealahannya dilain waktu dan akhirnya konflik pun terjadi lagi.

3) Sama-sama Menang (Win-Win)

Pemecahan konflik dengan strategi ini mungkin sesuai dengan keinginan-keinginan manusia dan organisasi, karena strategi ini diarahkan pada akar permasalahan yang menimbulkan konflik. Strategi ini banyak mengambil aspek-aspek kebaikan dan membuang aspek negatif. Kedua belah pihak yang berkonflik dipertemukan dalam satu titik musyawarah dan keduanya menerima penghargaan yang sama.

Stevenin dalam Rusdiana mengatakan bahwa Konflik yang tidak terselesaikan dapat merusak lingkungan kerja sekaligus orang-orang di dalamnya. Oleh karena itu, konflik harus mendapat perhatian. Jika tidak, seorang manajer akan terjebak pada hal-hal seperti berikut.

- a) Kehilangan karyawan yang berharga dan memiliki keahlian teknis.
- b) Menahan atau mengubah informasi yang diperlukan rekan-rekan sekerja yang lurus hati agar tetap dapat mencapai prestasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Keputusan lebih buruk yang diambil oleh perorangan atau tim karena sibuk memusatkan perhatian pada orangnya, bukan pada masalahnya.
- d) Kemungkinan sabotase terhadap pekejaan atau peralatan.
- e) Sabotase terhadap hubungan pribadi dan reputasi anggota tim melalui gossip dan kabar burung.
- f) Menurunkan moral, semangat, dan motivasi kerja.
- g) Masalah yang berkaitan dengan stress. Ada bermacam-macam, mulai dari efisiensi yang berkurang sampai kebiasaan membolos kerja.

2. Pegawai

Pegawai adalah sumber daya yang sangat dibutuhkan dalam organisasi untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam Kamus Ilmiah Populer pegawai adalah orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya).²⁵

Menurut Soedaryono pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja daam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.²⁶ Menurut Robbins pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap atau tidak berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis untuk

²⁵ Heppy El Rais, *Kamus Ilmiah Populer*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar,2012), h.477

²⁶ Soedaryono, *Tata Laksana Kantor*, (Jakarta: Bumi Aksara,2000), h.6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu instansi tertentu baik swasta maupun pemerintah, yang melakukan pekerjaan atas perintah dari pemberi kerja dan diberikan imbalan untuk penghidupannya.

B. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan adalah penelitian yang digunakan sebagai perbandingan dari menghindari manipulasi terhadap sebuah karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-benar belum pernah diteliti dengan orang lain, peneliti terdahulu yang relevan pernah dilakukan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Samsuri (2011) dengan penelitiannya yang berjudul: Upaya Kepala Sekolah dalam Mengatasi Konflik di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa upaya kepala sekolah dalam mengatasi konflik dengan langkah-langkah: kepala sekolah selalu memecahkan masalah dengan sikap kooperatif, kepala sekolah selalu menyelidiki permasalahan yang terjadi lalu duduk bersama-sama bermusyawarah didalam penyelesaian masalah, mengidentifikasi terlebih dahulu masalah yang terjadi, selalu memilah-milah konflik mana yang harus dihindari dan yang dipelihara, mengkompromi kedua belah pihak mencari jalan tengah,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan konflik secara otoriter pada saat masalah sudah berlarut-larut, merubah struktur organisasi disaat tidak ada lagi kekompakan dan apabila konflik terjadi ketika ketidaksesuaian dengan profesinya. Perbedaan penelitian saya dengan yang di atas adalah penelitian diatas membahas tentang upaya kepala sekolah dalam mengatasi setiap konflik yang ada di sekolah, sedangkan penelitian saya lebih fokus kepada menyelesaikan satu kasus konflik yang terjadi antar pegawai di sekolah dan membahas jenis konflik serta faktor yang mempengaruhinya.

2. Heri Kristantoro (2014) dengan penelitiannya yang berjudul: Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Teknik Pengambilan Keputusan pada Guru SMP Negeri 4 Ambarawa Kabupaten Semarang. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa terdapat pengaruh dengan arah positif manajemen konflik terhadap teknik pengambilan keputusan yang ditunjukkan oleh besarnya nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Ini berarti bahwa semakin tinggi manajemen konflik maka semakin tinggi pula teknik pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil focus group discussion diperoleh hasil modul pelatihan manajemen konflik efektif digunakan dalam rangka ketepatan pengambilan keputusan. Perbedaannya dengan penelitian saya adalah terletak pada jenis penelitian yang digunakan dan masalah yang dibahas, penelitian ini membahas pengaruh manajemen konflik terhadap teknik pengambilan keputusan sedangkan penelitian saya membahas upaya penyelesaiannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Maida Sari (2017) dengan penelitiannya yang berjudul: Implementasi Manajemen Konflik dalam Penyelesaian Masalah di SDIT Ar-Raudah Tamin Bandar Lampung. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepala sekolah selalu menjalin komunikasi didalam penyelesaian setiap konflik yang terjadi di sekolah, mengoptimalkan manajemen konflik dengan memahami hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik setiap individu, karena karakter individu di sekolah tentu berbeda-beda, terdapat hubungan baik antara guru dan siswa, yang mana guru selalu menjalin komunikasi dengan baik kepada para siswanya, dengan mengadakan buku kejadian yang dikhususkan kepada para siswa hal tersebut ternyata dapat membantu untuk memperhatikan kemungkinan terjadinya konflik. Perbedaanannya adalah penelitian ini membahas bagaimana implementasi manajemen konflik dalam penyelesaian masalah sedangkan penelitian saya membahas upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pimpinan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dimaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan dan lain-lain. Secara holistic, dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.²⁷ Jenis penelitian deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang penyelesaian konflik antar pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 8 Pekanbaru. Alasan penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian ialah bahwa penulis menemukan gejala-gejala yang muncul di sekolah ini terkait penyelesaian konflik antar pegawai. Selain itu pertimbangan waktu dan biaya juga diperhatikan oleh penulis.

C. Informan Penelitian

Informan merupakan narasumber atau pemberi informasi maupun keterangan mengenai penelitian yang dilakukan. Informan utama pada

²⁷ Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), h.5.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini adalah 1 orang kepala sekolah dan 2 orang pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru. Jadi, dari informan utama tersebut peneliti mencari subjek-subjek lain secara terus-menerus yang mungkin dapat memberikan informasi yang peneliti butuhkan sampai data benar-benar lengkap.

D Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap objek dengan menggunakan seluruh alat indra.²⁸ Adapun data yang diambil dari observasi ini adalah tentang lokasi penelitian dan peneliti mengamati konflik apa saja yang terjadi di SMA Negeri 8 Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data dengan dialog langsung yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.²⁹ Wawancara dilakukan dengan cara peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada kepala sekolah, kepala tata usaha, pegawai dan lainnya yang perlu diminta keterangan terkait dengan penyelesaian konflik antar pegawai.

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 133.

²⁹ *Ibid.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen yang dapat dijadikan sumber data penelitian, data-data tentang sejarah singkat sekolah, organisasi sekolah, gambaran siswa, dan data-data sejenisnya yang berkaitan dengan fokus penelitian ini.

Tabel III. 1
Penggalian Data

Data	Teknik Penggalian Data		
	Observasi	Wawancara	Dokumentasi
1. Jenis konflik yang terjadi	√	√	
2. Penyebab terjadinya konflik		√	
3. Cara penyelesaian konflik		√	

E. Teknik Analisis Data

Analisa data dalam suatu penelitian merupakan bagian yang sangat penting karena dengan analisis ini data yang ada akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian untuk mencapai tujuan akhir penelitian. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis data model miles dan huberman. Adapun data yang dikumpulkan di analisis dalam beberapa tahap, yaitu:

1. Pengumpulan data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dalam berbagai macam cara, yaitu : observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.³⁰ Data yang penulis peroleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dikumpulkan dalam catatan lapangan yang masih kompleks kemudian dengan reduksi penulis merangkum, mengambil data yang pokok dan penting,

3. Penyajian data

Penyajian data disini dibatasi sebagai penyajian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan adanya penyajian data, maka akan mudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.³¹

4. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilapangan.³² Penelitian ini diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang dikemukakan diawal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dalam mengumpulkan data, sehingga kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

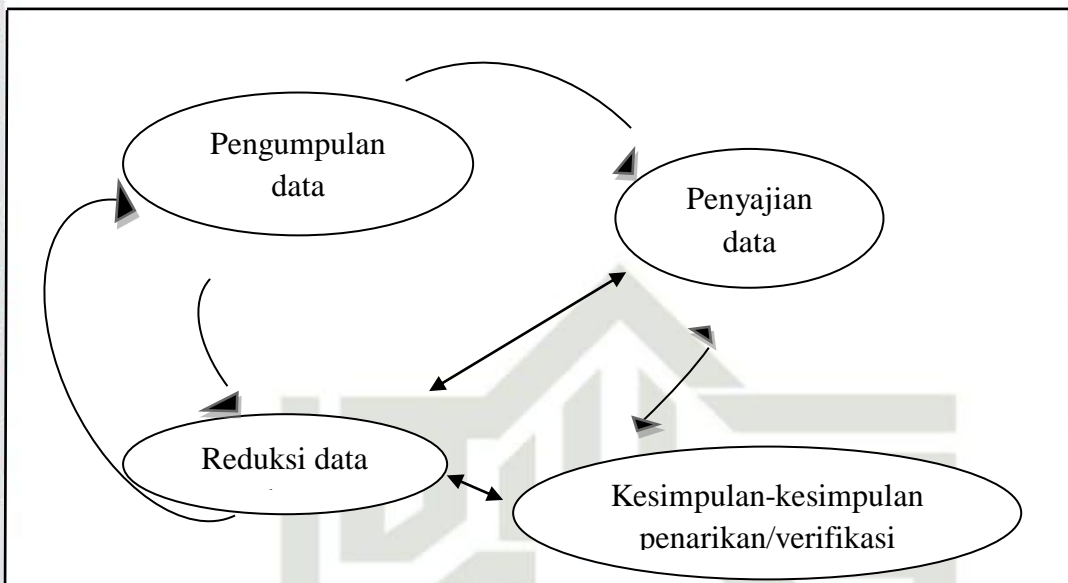
³⁰Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 247.

³¹Sugiono, *Ibid.*, h. 249.

³²Sugiono, *Ibid.*, h. 252.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar III. 1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif³³

³³ Matthew B. Miles and A. Micheal Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Terjemahan Tejeep Rohendi Rohadi), (Jakarta: UI Press, 2009), h. 20.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa:

1. Jenis Konflik di SMA Negeri 8 Pekanbaru
 - a. Jenis konflik ditinjau dari segi hubungan pribadi; jenis konflik yang terjadi di SMA Negeri 8 Pekanbaru adalah konflik antar pribadi, yang terjadi antara pegawai perpustakaan.
 - b. Jenis konflik ditinjau dari segi perilaku manusia; konflik yang terjadi adalah konflik horizontal, konflik terjadi antara individu yang sekelas dan sederajat yaitu antar pegawai perpustakaan.
 - c. Jenis konflik ditinjau dari segi hubungannya dengan sifat dan pelaku yang berkonflik; konflik ini merupakan konflik terbuka karena diketahui oleh orang-orang di dalam sekolah bahkan orang-orang di luar sekolah bahkan sampai ke media sosial.
 - d. Jenis konflik ditinjau dari segi waktu terjadinya; konflik yang terjadi merupakan konflik yang berkelanjutan yang mana konfliknya berlangsung sangat lama hingga pergantian kepala sekolah.
 - e. Jenis konflik ditinjau dari segi tujuan organisasi; konflik yang terjadi di SMA Negeri 8 Pekanbaru ini merupakan konflik disfungsional karena konflik dapat mengganggu dan menghambat tercapainya tujuan organisasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik antar Pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru
 - a. Adanya kesalahpahaman (kegagalan komunikasi)
 - b. Faktor struktur tugas
 - c. Faktor personal (pribadi)
3. Upaya Penyelesaian Konflik antar Pegawai di SMA Negeri 8 Pekanbaru
 - a. Memecahkan masalah melalui sikap kooperatif; melakukan penyelesaian dengan bekerja sama antara kepala sekolah, kepala tata usaha dan wakil-wakil kepala sekolah.
 - b. Mempersatukan tujuan pegawai yang terlibat konflik.
 - c. Memperhalus konflik.
 - d. Melakukan kompromi kepada kedua pegawai yang berkonflik.
 - e. Melakukan tindakan otoriter apabila diperlukan.
 - f. Mutasi

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian di atas, maka saran yang dapat penulis diberikan untuk SMA Negeri 8 Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Kepada kepala sekolah SMA Negeri 8 Pekanbaru untuk lebih cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah-masalah sekecil apapun yang terjadi di sekolah agar konflik tidak berlarut-larut.
2. Membangun komunikasi dan pendekatan yang lebih baik kepada pegawai, sehingga masalah bisa diselesaikan lebih awal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kepada pegawai untuk memiliki sikap profesional dalam melakukan pekerjaan agar masalah-masalah pribadi tidak menjadi penyebab timbulnya konflik.
4. Lebih menjaga nama baik sekolah sehingga orang-orang diluar sekolah tidak mengetahui masalah-masalah yang terjadi di sekolah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buhler, Patricia. 2004. *Management Skills*. Jakarta: Prenada.
- Darwis, Amri. 2008. *Manajemen Konflik Pengembangan Ilmu Berparadigma Islami*. Pekanbaru: Suska Pers.
- Engkoswara dan Aan Komariah. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. 2014. *Manajemen Kepemimpinan*. Bandung: Alfabeta.
- Kartono, Kartini. 2011. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, Lexi J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rais, Heppy El. 2012. *Kamus Ilmiah Populer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusdiana. 2015. *Manajemen Konflik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rusdiana. 2019. Manajemen Resolusi Konflik: Sebuah Tawaran dalam Islam. 01(1). 78.
- Soedaryono. 2000. *Tata Laksana Kantor*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardiman, Budi. 2012. *Studi Pengembangan Kepala Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2003. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003.
- Wahjosumidjo. 2011. *Kepemimpinan Kepala sekolah*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wahyudi. 2017. *Manajemen Konflik dan Stres dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta: Salemba Humanika.

Zainal, Veithzal Rivai. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**PEDOMAN WAWANCARA PEGAWAI
PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PEGAWAI DI SEKOLAH
MENENGAH ATAS NEGERI 8 PEKANBARU**

Identitas Informan

Nama Informan :

Umur :

Jenis Kelamin :

Status/Jabatan :

Tempat Wawancara :

1. Apakah ibu pernah mengalami konflik?
2. Konflik apa yang pernah ibu alami?
3. Kapan terjadinya konflik tersebut?
4. Siapakah pihak yang berkonflik dengan ibu?
5. Apa faktor / penyebab terjadinya konflik?
6. Apa upaya yang telah ibu lakukan dalam menyelesaikan konflik?
7. Apakah ada kendala dalam menyelesaikan konflik? Apa saja?
8. Bagaimana kepala sekolah menanggapi konflik?
9. Berapa lama konflik dapat diselesaikan?
10. Bagaimana perasaan ibu terhadap konflik yang terjadi?
11. Bagaimana tanggapan ibu terhadap proses penyelesaian konflik?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PEDOMAN WAWANCARA PEGAWAI
PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PEGAWAI DI SEKOLAH
MENENGAH ATAS NEGERI 8 PEKANBARU**

Identitas Informan

Nama Informan :

Umur :

Jenis Kelamin :

Status/Jabatan :

Tempat Wawancara :

1. Apakah ibu pernah mengalami konflik?
2. Konflik apa yang pernah ibu alami?
3. Kapan terjadinya konflik tersebut?
4. Siapakah pihak yang berkonflik dengan ibu?
5. Apa faktor / penyebab terjadinya konflik?
6. Apa upaya yang telah ibu lakukan dalam menyelesaikan konflik?
7. Apakah ada kendala dalam menyelesaikan konflik? Apa saja?
8. Bagaimana kepala sekolah menanggapi konflik?
9. Berapa lama konflik dapat diselesaikan?
10. Bagaimana perasaan ibu terhadap konflik yang terjadi?
11. Bagaimana tanggapan ibu terhadap proses penyelesaian konflik?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PEDOMAN WAWANCARA KEPALA SEKOLAH
PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PEGAWAI DI SEKOLAH
MENENGAH ATAS NEGERI 8 PEKANBARU**

Identitas Informan

Nama Informan :

Umur :

Jenis Kelamin :

Status/Jabatan :

Tempat Wawancara :

1. Sudah berapa lama bapak menjabat?
2. Apakah pernah terjadi konflik antar pegawai semasa bapak menjabat?
3. Konflik yang seperti apa saja pak?

Oh iya pak, sebelumnya saya sudah mewawancarai beberapa pegawai dan KTU, bahwasanya pernah terjadi konflik antar pegawai perpustakaan.

4. Bagaimana tanggapan bapak terhadap konflik tersebut?
5. Kapan terjadinya konflik tersebut?
6. Menurut bapak, Apa faktor / penyebab terjadinya konflik tersebut?
7. Upaya apa saja yang telah bapak lakukan dalam penyelesaian konflik tersebut?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PEDOMAN WAWANCARA KEPALA TATA USAHA
PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PEGAWAI DI SEKOLAH
MENENGAH ATAS NEGERI 8 PEKANBARU**

Identitas Informan

Nama Informan :

Umur :

Jenis Kelamin :

Status/Jabatan :

Tempat Wawancara :

1. Sudah berapa lama ibu menjabat?
2. Apakah pernah terjadi konflik antar pegawai semasa ibu menjabat?
3. Kapan terjadinya konflik tersebut?
4. Menurut ibu, Apa faktor / penyebab terjadinya konflik tersebut?
5. Bagaimana tanggapan ibu terhadap konflik tersebut?
6. Upaya apa saja yang ibu lakukan dalam penyelesaian konflik tersebut?

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran

Transkrip wawancara
Penyelesaian Konflik antar Pegawai di Sekolah
Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru

Identitas Informan

Nama Informan : Arfah, S.IP

Umur : 35 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Status/Jabatan : Staf Perpustakaan

Hari/tanggal : Jumat, 14 Desember 2018

Tempat Wawancara : Ruang Perpustakaan

Peneliti : Apakah ibu pernah mengalami konflik?

Pegawai : “Ya ada, Saya pernah mengalami konflik, tentu saja karena kita hidup bersosial, banyak kepala, banyak pemikiran yang mana itulah yang membuat terjadinya perbedaan antara kita dan orang lain. Dari perbedaan itu bisa terjadi bermacam masalah yang akhirnya kita menjadi berkonflik. Apalagi kita berada dalam satu organisasi seperti bekerja di sekolah ini kan, menjalankan tugas bersama, adanya perbedaan pendapat dan kesalahpahaman terhadap rekan kerja atau pegawai lain itu pasti terjadi.

Peneliti : Konflik apa yang pernah ibu alami?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pegawai

: “Konflik yang diakibatkan oleh salah paham, mis komunikasi, dan lain sebagainya. Kalau dalam bidang kerja itu dalam jobdes atau pembagian kerja, seperti dalam buat-buat laporan, sering lempar-lempar (itukan tugas kamu), awalnya kesepakatan kita mau kerja sama-sama, tapi dilain waktu karena ada tugas pribadi yang lain sehingga untuk tugas-tugas kita di perpustakaan tidak tercover, jadi disini terkadang terjadi mis konunikasinya. ”.

Peneliti

: Kapan terjadinya konflik tersebut?

Pegawai

: “Konfliknya kayaknya terjadi sekitar tahun 2013 atau 2014 gitu sampai sekarang masih selisih - selisih paham, oke kita berteman tapi cuma kayak tegur-teguran say hello aja tidak care lagi, yang biasanya kita makan bareng jadi masing-masing aja lagi dan mungkin karena ada orang ketiga, ya kita biasalahkan kita curhat sana sini ke orang-orang masukan yang didapat bukannya positif lebih banyak negatifnya dan itulah yang membuat kita menjadi renggang akhirnya”.

Peneliti

: Siapakah pihak yang berkonflik dengan ibu?

Pegawai

: “Lawan yang berkonflik ya gak jauh-jaug la rekan kerja sendiri. Tapi konflik ini sebenarnya ya bukan konflik yang keras-keras gitu, gak sampai main fisik ya, kita malah banyak diamnya dan gak teguran”.

Peneliti

: Apa faktor / penyebab terjadinya konflik?

Pegawai

: “faktornya itu salah satunya ialah karena salah paham, maksud kita menyampaikan lain, yang diterima lain, kita menyampaikan A



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dia menanggapi B akhirnya gak ketemu, yaudah dari situ awalnya mis komunikasi”.

Peneliti : Apa upaya yang telah ibu lakukan dalam menyelesaikan konflik?

Pegawai :”usaha dari kita sendiri mencoba duduk bersama, bicarakan masalahnya dengan baik-baik, dan menanyakan apa permasalahannya, ya kita sebagai orang islamkan gak boleh lebih dari tiga hari tidak tegur sapa, ya upaya-upaya seperti itu sudah kami lakukan. Oke kita duduk bersama sudah, salam-salaman juga baikan, tapi itu tidak berlangsung lama palingan agak seminggu kemudian renggang lagi seperti itu, ya intinya udah gak cocok lagi”.

Peneliti : Apakah ada kendala dalam menyelesaikan konflik? Apa saja?

Pegawai :“Kendala dalam menyelesaikan konflik karena adanya keegoisan kita masing-masing, teman-teman yang memberi masukan positif ya membantu menengahin juga bilang ya udahlah jangan la lagi seperti itu, maaf-maafan aja, kita satu tempat kerjakan gak nyaman kalau gak teguran nanti akhirnya pekerjaan gak beres, dampaknya negatif sekalian yang akhirnya kacau”.

Peneliti : Bagaimana kepala sekolah menanggapi konflik?

Pegawai :“Pertama-pertama kepala sekolah menasehati, ampun nasehatnya udah banyak banget, karena tidak terselesaikan dengan itu mungkin karena tidak ada lagi kecocokan, akhirnya kepala sekolah menarik salah satu rekan kerja untuk pindah bagian”.

Peneliti : Berapa lama konflik dapat diselesaikan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pegawai :”cukup lama juga, kepala sekolah sempat mengadakan dua kali pertemuan dalam kurun waktu kurang lebih 3 bulan”.

Peneliti : Bagaimana perasaan ibu terhadap konflik yang terjadi?

Pegawai : “Merasa emosi, dongkol dan sakit hati”.

Peneliti :Bagaimana tanggapan ibu terhadap proses penyelesaian konflik?

Pegawai :“Ada sisi positifnya bagi kami yang berkonflik biar gak nambah dosa la gitu. Saya merasa senang karena bisa lebih fokus lagi dalam bekerja, gak mikirin konflik yang membuat pekerjaan terbengkalai”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Lampiran

Transkrip wawancara
Penyelesaian Konflik antar Pegawai di Sekolah
Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru

Identitas Informan

Nama Informan : Melvi, S.IP

Umur : 37 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Status/Jabatan : Pembantu Umum

Hari/tanggal : Senin, 7 Januari 2019

Tempat Wawancara : Ruang Tata Usaha

Peneliti : Apakah ibu pernah mengalami konflik?

Pegawai : “konflik dalam bidang pekerjaan? Ya, Pernah, saya pernah mengalami konflik di bidang pekerjaan di perpustakaan”

Peneliti : Konflik apa yang pernah ibu alami?

Pegawai : “ide-ide kita tidak diterima, lebih dominan yang mau didengarkan dianya aja, gitu. Kita memberikan jalan yang mudah untuk kita bekerja lebih efisien menggunakan cara ini, tapi temannya gak mau, dia maunya apa kata dia aja dan kecemburuan sosial seperti saya sering ditunjuk dan dapat tugas untuk ikut event-event di luar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti ada kegiatan apa gitu di sekolah saya di masukkan sebagai kepanitian sementara teman kerja kita ini tidak”.

- | | |
|----------|---|
| Peneliti | : Kapan terjadinya konflik tersebut? |
| Pegawai | : “konfliknya terjadi tidak lama setelah saya mulai kerja disini sejak setahun mulai kerja disini di bagian pustaka, sekitar tahun 2012, tau-tau teman udah gak serk sama kita. Dan konfliknya cukup lama ya sampai saya udah beberapa kali pindah kerjaan, pertama saya kerja di pustaka kan, terus ditarik ke TU di bidang kepegawaian, terus dikembalikan ke pustaka diminta pegang pustaka digital, tapi teman kerja itu gak terima katanya beban kerjanya berbeda menurut dia lebih ringan pustaka digital, setelah itu saya dikembalikan lagi ke TU sampai sekarang”. |
| Peneliti | : Siapakah pihak yang berkonflik dengan ibu? |
| Pegawai | : “Lawan berkonfliknya ya pegawai di pustaka dong, kemarenkan awalnya di pustaka di sana konfliknya mulai”. |
| Peneliti | : Apa faktor / penyebab terjadinya konflik? |
| Pegawai | : “faktor yang menyebabkan ini ya kecemburuan sosial itu, ya menurutnya dia udah lama kerja disini, masa saya yang anak baru langsung dekat sama orang-orang di sekolah, tidak sependapat dalam menjalankan pekerjaan, menganggap beban kerja tidak seragam”. |
| Peneliti | : Apa upaya yang telah ibu lakukan dalam menyelesaikan konflik? |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pegawai

:“Saya pernah mencoba langsung bicara sama orangnya, dan menanyakan apa masalahnya, tapi dia bilang gak ada masalah terus dicuekin dan di omongin sana-sini bahkan sampai ke alumni satu kampus karena kami satu alumni satu tingkat dan tau semua orang jadi tau. Udah didamaikan antara kita berdua, didamaikan sama kepala TU sudah, didamaikan sama almarhum kepek yang lama sudah dan juga sudah sama kepek yang sekarang. Jadi konflik ini lama sekali sampai dua kali ganti kepek, sejak masih gadis sampai udah punya anak udah besar”.

Peneliti

: Apakah ada kendala dalam menyelesaikan konflik? Apa saja?

Pegawai

:”Ada. Kendalanya itu tidak ada keterbukaan, kita salah apa kita jadi gak tau, dia bilang gak ada masalah tapi perlakuannya kok seperti ini ke saya. Tidak jujur, di ceritain ke orang-orang diluar sekolah ini berbeda, dibilangnya kita dah ditolong malah gigit. Ya udah saya biarin aja, saya tipe orang gak suka ladein, tapi di biarin ya kayak gini di ceritain sampai ke dosen sampai di media sosial juga diomongin dibuat status-status gitu.

Peneliti

: Bagaimana kepala sekolah menanggapi konflik?

Pegawai

:“Menurut kepala sekolah saya tidak salah, sudah dua kepala sekolah yang mengatakan seperti itu. Ya cuma karena cemburu sosial itu tadi, iri. Saya kan juga tidak tau kenapa saya yang di tunjuk ikut-ikutan acara sekolah itu, saya kan baru, kalau di bilang saya TP TP saya gak pernah TP- TP hari-hari saya juga di pustaka jarang juga keluar waktu itu. Karena administrasi saya bagus, ya udah saya ditunjuk juga untuk bantu-bantu di kepegawaian, dan kepala sekolah menanggapi hal ini kami sempat di pertemuan, di panggil dua-duanya duduk bersama bermusyawarah untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikannya bersama KTU, Kepala Pustaka, Wakil Kepala Sekolah, biar saling terbuka. Ditanyakan apa masalahnya, tetap dijawab gak ada masalah. Lalu, kepala sekolah membagi beban kerja, saya di pustaka digital dan dia di pustaka manual. Nah, setelah dibagi beban kerja, konflik belum juga selesai karena dia merasa beban kerja seperti itu tidak sama. Akhirnya kepala sekolah membuat keputusan saya dipindahkan ke Pembantu Umum”.

Peneliti : Berapa lama konflik dapat diselesaikan?

Pegawai : “cukup lama ya, karena dari masa jabatan kepala sekolah yang lama sampai kepala sekolah sekarang. Sampai 4 kali pertemuan, sampai sudah malas untuk mengurus ini bahkan ada yang bilang suruh diberhentikan aja pihak yang memulai konflik ini. Konflik ini makin jadi karena komunikasi diantara gak baik. Bawaannya udah kesal ya kek mana mau baikkkan, waktu itu saya di perintah oleh kepala sekolah untuk membantu mengurus akreditasi sekolah, jadi saya tidak berada di pustaka, di mengira saya entah kemana mengabaikan pekerjaan, padahal saya mengikuti perintah pimpinan tertinggi kan, saya sudah pamit ke dia tapi karena dia kesal dan cuek aja ya saya malas untuk menjelaskan ya udah deh salah paham, dia anggap saya gak mau ngerjain tugas pustaka, gak mau bantu dia.

Peneliti : Bagaimana perasaan ibu terhadap konflik yang terjadi?

Pegawai : “Saya bawa santai aja, saya tipe nya gak mau ribut, saya diamin aja. Walau sepahit apa orang omongin. Dan sekarang saya happy aja sih karena teman kerja disini semua terbuka, ngomong apa adanya gak ada ngomong-ngomong di belakang walaupun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

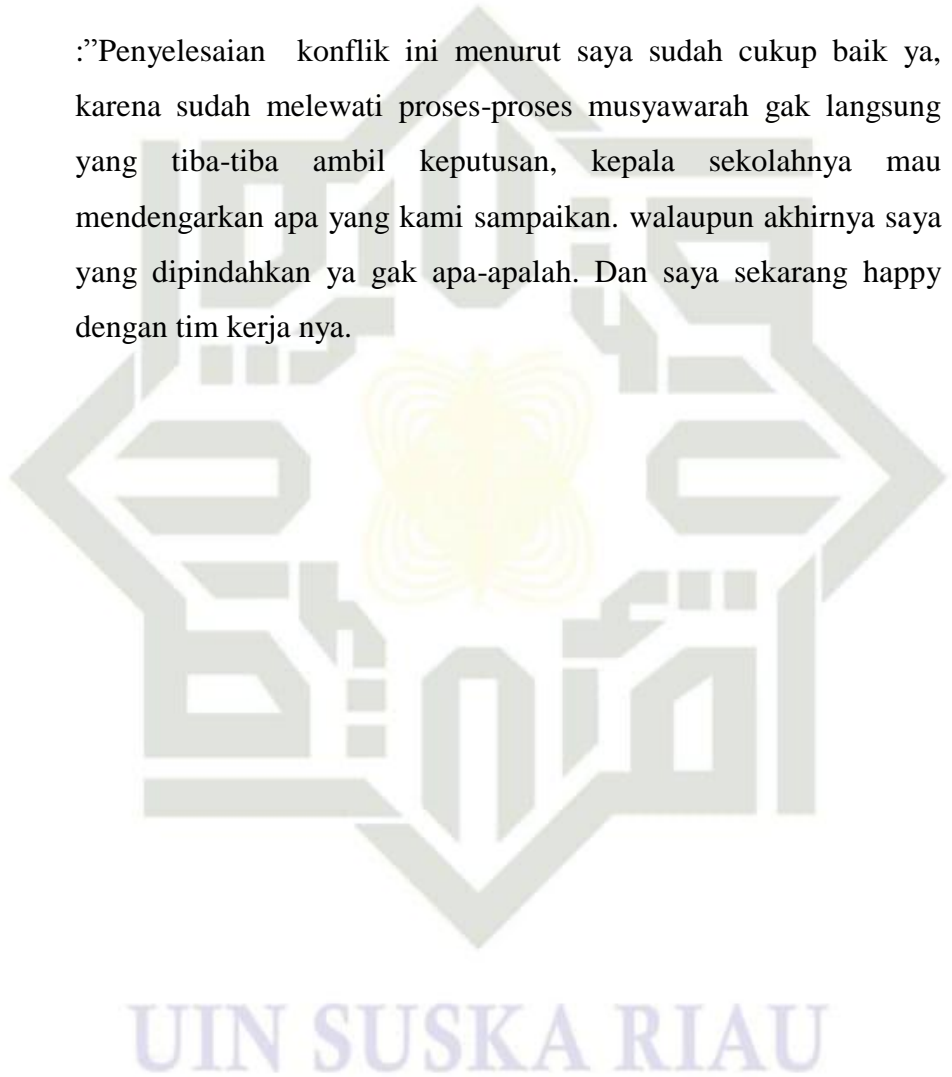
akhirnya kerja gak sesuai lagi dengan keahlian, gal kinear lagi dengan jurusan”.

Peneliti

:Bagaimana tanggapan ibu terhadap proses penyelesaian konflik?

Pegawai

:”Penyelesaian konflik ini menurut saya sudah cukup baik ya, karena sudah melewati proses-proses musyawarah gak langsung yang tiba-tiba ambil keputusan, kepala sekolahnya mau mendengarkan apa yang kami sampaikan. walaupun akhirnya saya yang dipindahkan ya gak apa-apalah. Dan saya sekarang happy dengan tim kerja nya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran

Transkrip wawancara
Penyelesaian Konflik antar Pegawai di Sekolah
Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru

Identitas Informan

Nama Informan : Lidya Misfawaty

Umur : 52 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Status/Jabatan : Kepala Tata Usaha

Hari/tanggal : Selasa, 19 Februari 2019

Tempat Wawancara : Ruang Tata Usaha

Peneliti : Sudah berapa lama ibu menjabat?

Kepala TU : "Saya menjabat sebagai kepala TU sejak 2013 sampai sekarang, kurang lebih 6 tahun".

Peneliti : Sebelumnya saya sudah mewawancarai beberapa pegawai, yaitu pegawai A dan pegawai B, dan dalam wawancara telah mengklarifikasi bahwasanya memang terjadi konflik diantara mereka. Apakah ibu mengetahui konflik tersebut?

Kepala TU : "Ooo itu, selama saya menjabat sebagai kepala tata usaha memang ada terjadi beberapa konflik, ya biasalah, yang namanya bekerja bersama pasti sedikit banyaknya terjadi yang namanya konflik".

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Peneliti : Konflik seperti apa bu?
- Kepala TU : “Kalau menurut ibu konflik mereka itu ialah masalah pembagian kerja aja. Konflik yang terjadi lebih mengarah kepada konflik antar pribadi seperti antara guru dan guru, pegawai dan pegawai, sesama rekan kerja lah, kadang salah paham dan lain sebagainya, karena kecemburuan sosial sesama rekan kerja, perbedaan pendapat”.
- Peneliti : Kapan terjadinya konflik antar pegawai tersebut bu?
- Kepala TU : “Kalau konflik pegawai yang itu terjadi persis lamanya saya kurang tau ya, karena waktu terjadinya konflik tersebut mereka diperpustakaan, mereka disana, cuma mencuapnya itu waktu mendingan kepek lama, dan waktu kepek yang sekarang kami tarek salah satunya kesini. Jadi konflik ini sudah sejak kepek lama”.
- Peneliti : Apa faktor / penyebab terjadinya konflik itu bu?
- Kepala TU : “Kalau menurut saya konflik ini terjadi karena pembagian kerja, yang mana salah satu pihak merasa tugas yang dikerjakan oleh rekan kerjanya tidak sesuai dengan yang seharusnya, sedangkan si B merasa tidak masalah karena tidak mengabaikan pekerjaan pokoknya. dan adanya kecemburuan sosial iya juga, salah satu pegawai merasa cemburu karena si B ini sering dimimta oleh kepek melakukan pekerjaan lain, menganggap si B lebih dominan peranannya disekolah da nada anggapan bahwa yang membantu si B masuk ke sekolah atas rekomendasi dia gitu, ada rasa berbudi, menurut dia begitu”.
- Peneliti : Bagaimana tanggapan ibu terhadap konflik yang terjadi bu?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala TU :”Mengetahui konflik ini, pertamanya kepala sekolah menyerahkannya ke saya, Untuk mengadilinya saya memberi peringatan kepada mereka, karena tidak selesai setelah diberi peringatan, makanya saya terek salah satu, selama ini si B tugasnya di pustaka, biar jangan ada konflik lagi makanya si B saya terek ke TU jadi pembantu umum di TU. Sebenarnya konflik yang terjadi tidak terlalu besar, tapi karena salah satu pihak yang berkonflik rasa egonya tinggi, itu membuat konflik ini berlangsung lama”.

Peneliti : Upaya apa yang ibu lakukan dalam penyelesaian konflik tersebut?

Kepala TU :“Mereka sudah diberi tau sejak masih kepala sekolah lama, di beri peringatan kepada kedua belah pihak, selanjutnya mempertemukan mereka dengan kepala sekolah untuk mencari pemecahan masalahnya. Sampai-sampai mereka mau dikeluarkan apabila konflik terus berlanjut dan tidak ada yang mau mengalah, siapa aja yang memulai akan dikeluarkan. Saya dan kepek sekarang mencegah itu terjadi lagi makanya kami adakan rapat dan akhirnya kami pisahkan mereka, saya terek si B kemari jadi pembantu umum di TU karena kita juga kekurangan personil di TU”.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran

Transkrip wawancara

Penyelesaian Konflik antar Pegawai di Sekolah

Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru

Identitas Informan

Nama Informan : Tavip Tria Candra, S.Pd.

Umur : 54 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Status/Jabatan : Kepala Sekolah

Hari/tanggal : Jumat, 10 Mei 2019

Tempat Wawancara : Ruang Wakil Kepala Sekolah

Peneliti : Sudah berapa lama bapak menjabat?

Kepsek :“Saya menjabat sebagai kepala Sekolah sejak 2017 sampai sekarang.

Peneliti : Apakah pernah terjadi konflik antar pegawai semasa bapak menjabat?

Kepsek :“Konflik itu pasti ada ya, di sekolahkan kita bekerja bersama, konflik tidak bisa hindari, pasti ada pemikiran dan pandangan berbeda. Masalah-masalah ketidakcocokan dalam melaksanakan tugas, perbedaan pendapat antar pegawai dan kesalahpahaman.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Peneliti : Sebelum melakukan wawancara kesini, saya sudah melakukan wawancara kepada pegawai perpustakaan pak, dan mereka mengklarifikasi bahwa ada konflik antar pegawai tersebut.
- Peneliti : Konflik seperti apa itu pak?
- Kepsek :“Ooo konflik antar pegawai itu kalau saya melihat konfliknya hanya soal perasaannya aja seperti ada perbedaan antara si A dan si B, padahal dari KTU sendiri tidak ada masalah seperti itu. KTU sering menarik si B ke TU karena tenaganya memang dibutuhkan”. Karena konfliknya seperti itu terus, makanya kami pisahkan. Tahap awal penyelesaiannya kita selesaikan di TU dulu, dan setelah itu mereka kita panggil, karena sepertinya tidak memungkinkan untuk melakukan kerja tetap disitu takutnya tidak kondusif akhirnya kami pisahkan karena TU memang membutuhkan.
- Peneliti : Kapan terjadinya konflik antar pegawai tersebut pak?
- Kepsek :“Sebenarnya konflik pegawai ini terjadi zaman-zaman pimpinan sebelumnya waktu kepek lama, ketika saya belum lagi menjadi kepala sekolah, namun ketika saya menjabat konflik ini masih berlangsung. Setelah ditangani mereka juga tidak berubah, saya memutuskan salah satunya harus di pindahkan, si B di tarik ke TU dan kita adakan penambahan personil di perpustakaan”.
- Peneliti : Apa faktor / penyebab terjadinya konflik itu pak?
- Kepsek :“Kalau menurut saya konflik antar pegawai ini terjadi karena kecemburuan, si B sering di pakai ke TU, di satu sisi yang disana mengatakan si B sering keluar meninggalkan tempat tugas, tidak mau membantu dia gitu. Merasa diantara keduanya dibeda-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bedakan soal pembagian tugas. Setelah di nasehati oleh KTU tidak mau berubah juga terakhir kita putuskan yang satu tetap di pustaka yang satunya di tarik dan kita coba merekrut orang lagi. Kemudian apabila ini masih berlanjut kita akan melihat konflik itu mulainya dari mana, apabila mulai dari kedua belah pihak, maka keduanya kita keluarkan, kalau dari salah satu pihak, maka akan kita beri sanksi”.

- Peneliti : Bagaimana tanggapan bapak terhadap konflik yang terjadi pak?
- Kepsek : “Konflik ini sebenarnya hal yang biasa ya, perasaan cemburu sesama rekan kerja, merasa dibedakan, satu pihak mengatakan yang satunya sering meninggalkan tempat, namun apabila ditelusuri dia meninggalkan tempat karena memang diperlukan oleh TU, ya mungkin karena mis komunikasi juga. Cuma disayangkan konflik ini berlangsung terlalu lama, tentunya membuat keadaan menjadi tidak kondusif dan mengganggu rekan kerja yang lain yang tidak terlibat konflik.”.
- Peneliti : Upaya apa yang bapak lakukan dalam penyelesaian konflik tersebut?
- Kepsek : “Pertama, saya menyerahkan penyelesaiannya ke Kepala TU dulu, karena pegawai ini berada dalam naungan TU”. karena konflik masih berlanjut, kedua belah pihak kami pertemuan dengan beberapa pimpinan, dan meminta mereka berterus terang, dan meminta mereka untuk berdamai. Selang beberapa waktu dan konflik masih berlangsung mereka kami pertemuan kembali, duduk bersama, berkompromi. Melihat konflik ini terus berlanjut, maka diambil keputusan bahwa mereka harus pisah, tidak bisa lagi bekerja dalam satu bidang, jadi ditarik salah satu untuk pindah

bidang pekerjaannya. Disitu mereka tetap di damaikan. Namun, apabila terjadi lagi atau konflik masih berlanjut, jika salah satu yang memulai maka akan diberi sanksi, jika keduanya masih berkonflik, maka kedua belah pihak yang berkonflik ini akan dikeluarkan.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/5587/2018
Sifat : Biasa
Temp. : -
Hal : **Pembimbing Skripsi**

Pekanbaru, 29 Maret 2018

Kepada

Yth.

1. Drs. Syafaruddin, M.Pd.

(Pembimbing 1)

2.

(Pembimbing 2)

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : SITI NURBAYANTI

NIM : 11413202749

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Pengaruh Pengambilan Keputusan terhadap Penyelesaian Konflik di SMA Negeri 8 Pekanbaru

Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam dan dengan Redaksi dan Teknik Penulisan Skripsi sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terimakasih.

Wassalam

an. Dekan

Wakil Dekan I

Dr. H. Kushadi, M.Pd.

NIP. 19671212 199503 1 001

busan :

an Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftk_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/2227/2018
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Pekanbaru, 01 Februari 2018

Kepada
Yth. Kepala Sekolah
SMAN 8 PEKANBARU
di
Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : SITI NURBAYANTI
NIM : 11413202749
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2018
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Prof. Dr. Hairunas, M.Ag.
NIP. 19720828 200604 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



N : 10404019

Jl. Abdul Muis No. 14 Pekanbaru Telp. 0761-23073, 853758, Fax. 0761-23073



NSS : 301096005004

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 8 PEKANBARU
AKREDITASI - A**

SURAT IZIN PENELITIAN
NOMOR : 070 / SMAN 8 / 2018 / 116

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Sekolah Menengah Atas (SMA)
Negeri 8 Pekanbaru , dengan ini menerangkan bahwa :

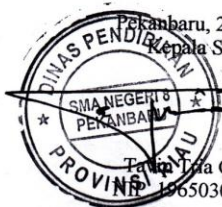
Na m a : Siti Nurbayanti
N I M : 11413202749
Semester / Tahun : VII (Tujuh) / 2018
Program Study : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Nama tersebut diatas di beri izin melaksanakan Riset/Penelitian di SMA Negeri 8 Pekanbaru.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat
gunakan seperlunya.

Pekanbaru, 27 Februari 2018
Kepala Sekolah,

Tanda Candra, S. Pd
196503081990021002





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web. www.fik.uinsuska.ac.id E-mail: effak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/17504/2018
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Pekanbaru, 08 Oktober 2018 M

Kepada
Yth. Gubernur Riau
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu
Provinsi Riau
Di Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : SITI NURBAYANTI
NIM : 11413202749
Semester/Tahun : IX (Sembilan)/ 2018
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : **PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PEGAWAI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 8 PEKANBARU**

Lokasi Penelitian : SMAN 8 PEKANBARU

Waktu Penelitian : 3 Bulan (15 Oktober 2018 s.d 15 Desember 2018)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



a.n. Rektor
Dekan

Dr. H. Muhammad Syaifuddin, S.Ag., M.Ag.
NIM 10740704 199803 1 001

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/14524
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



182010

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca dan menerima Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : 04/F.II/PP.00.9/17504/2018 Tanggal 8 Oktober 2018, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : SITI NURBAYANTI |
| 2. NIM / KTP | : 11413202749 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PEGAWAI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 8 PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 8 PEKANBARU |

dan ketentuan sebagai berikut:

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang bersangkutan diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 10 Oktober 2018



Disusun :

Disampaikan Kepada Yth :

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
Yang Bersangkutan

Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Itan Syarif Kasim Riau



BN : 10404019

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 8 PEKANBARU
AKREDITASI - A**

Jl. Abdul Muis No. 14 Pekanbaru Telp. 0761-23073, 853758, Fax. 0761-23073



NSS : 301096005004

SURAT KETERANGAN PENELITIAN/RISET
NOMOR : 070 / SMAN 8 / 2019 / 316

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Sekolah Menengah Atas (SMA)
Negeri 8 Pekanbaru , dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : SITI NURBAYANTI
N I M : 11413202749
Program Study : Manajemen Pendidikan Islam
Jenjang : S1

Nama tersebut diatas telah melaksanakan Riset/Penelitian pada Tanggal 09 November s/d
13 Mei 2019 Dengan Judul Penelitian :

**“ Penyelesaian Konflik Antar Pegawai di Sekolah Menengah Atas Negeri 8
Pekanbaru”**

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat
dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 13 Mei 2019
Kepala Sekolah,

SMA NEGERI 8
PEKANBARU
Tia Candra, S. Pd
NIP. 196503081990 021002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : SITI NURBAYANTI
Nomor Induk Mahasiswa : 11413202749
Hari/Tanggal Ujian : SENIN, 17 SEPTEMBER 2018
Judul Proposal Ujian : PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PEGAWAI
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 8 PEKANBARU

Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang
Dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Drs. Dardiri, M.A.	PENGUJI I		
2.	Afriza, S.Ag, M.Ed.	PENGUJI II		

Mengetahui
a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Drs. Alimuddin, S. Ag.
NIP. 196609241995031002

Pekanbaru, 05 OKTOBER 2018
Peserta Ujian Proposal

Siti Nurbayanti
NIM 11413202749



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
amat : Jl. H. R. Soebrandt Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
PROPOSAL MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing :
 - a. Seminar usul Penelitian :
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Drs. Syafaruddin, M.pd
 - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 196912311990031045
3. Nama Mahasiswa : SITI NURBAYANTI
4. Nomor Induk Mahasiswa : 11413202749
5. Kegiatan : Bimbingan Proposal

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	03/09 - 2018	Koreksi Judul & latar belakang		
2.	13/07 - 2018	Bimbingan teori & footnote		
3.	28/07 - 2018	Cara penulisan		
4.	06/08 - 2018	Acc proposal		

Pekanbaru, 06 Agustus 2018
Pembimbing,

Drs. Syafaruddin, M.pd
NIP. 196912311990031045



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jamat : Jl. H. R. Soebrandt Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing :
 - a. Seminar usul Penelitian :
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Drs. Syafaruddin, M.pd
 - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 196412311990031045
3. Nama Mahasiswa : SITI NURBAHYANTI
4. Nomor Induk Mahasiswa : 11413202749
5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	20/05 - 2019	Evaluasi BAB I sampai BAB III		
2.	27/09 - 2019	BAB IV Temuan Penelitian		
3.	10/10 - 2019	BAB IV cara Menderkipsikan temuan		
4.	21/10 - 2019	BAB IV Pembahasan temuan		
5.	12/11 - 2019	BAB IV dan BAB V kesimpulan dan saran		
6.	18/11 - 2019	Memeriksa BAB III sampai BAB V		
7.	27/11 - 2019	Abstrak dan ACC Skripsi		

Pekanbaru, 27 November 2019
Pembimbing,

Drs. Syafaruddin, M.pd
NIP. 196412311990031045

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Field Note (Catatan Lapangan)

Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru

Waktu : Senin, 15 Oktober 2018

Jam : 07.00 WIB

Observasi : Pertama

Pada hari senin tanggal 15 Oktober 2018 sekitar pukul 07.00 saya tiba di depan SMA Negeri 8 Pekanbaru menggunakan sepeda motor, namun saat itu saya melihat beberapa siswa sedang duduk dan berdiri di depan gerbang sekolah, mungkin mereka adalah siswa terlambat, saat itu gerbang sekolah sedang ditutup, dan saya melihat orang-orang di dalam sekolah sedang melakukan upacara bendera hari senin. Saya menunggu gerbang sekolah dibuka untuk bisa masuk mengantarkan surat riset.

Setelah gerbang dibuka saya langsung masuk ke sekolah dengan sepeda motor bersama murid-murid yang terlambat, saya memarkirkan sepeda motor di samping pintu masuk sekolah. Kemudian saya langsung masuk ke sekolah dan bertemu dengan resepsionis pak Usman yang sudah saya kenal sejak melakukan Program Pengalaman Lapangan (PPL) karena kebetulan saya meneliti di Sekolah tempat saya melakukan PPL.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pak Usman menanyakan atas keperluan apa saya datang ke sekolah, dan saya menjawab bahwa saya ingin mengantarkan surat riset, Pak Usman langsung mengarahkan saya untuk ke ruang tata usaha. Sesampainya di ruang tata usaha saya langsung menyalami semua pegawai yang ada disana dan menyampaikan maksud kedatangan saya kesana lalu memberikan surat kepada kak Tina staf kepegawaian.

Kak Tina langsung mengarahkan saya untuk menemui pak Indra agar mendapatkan surat disposisi. Saya menemui pak Indra sedang duduk bersama di kantin samping perpustakaan. Setelah itu langsung kembali ke ruang tata usaha bersama pak Indra. Pak Indra langsung menerima surat riset dan membuat surat disposisi dan memberikan ke saya untuk dibawa menemui pak Joko yaitu waka kurikulum.

Setelah saya menemui pak Joko di ruang waka kurikulum, beliau mengatakan ini penelitiannya kepada siapa? saya menjawab, penelitian ini ditujukan kepada kepala sekolah, kepala tata usaha dan beberapa pegawai pak tentang penyelesaian konflik. Kalau melibatkan kepala sekolah saya harus konfirmasi dulu ya ke kepala sekolahnya ungkap pak Joko. Kemudian pak Joko menelepon kepala sekolah dan menyampaikan mengenai surat penelitian tersebut.

Setelah usai menelepon kepala sekolah, pak Joko menyampaikan bahwa saya diizinkan untuk meneliti disini, dan menanyakan kapan saya akan memulai penelitian. Surat izin penelitian kapan bisa diambil pak? Oh,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak. Kamu langsung saja penelitian, nanti suratnya diberikan setelah melakukan penelitian.

Setelah itu saya keluar ruangan dan kembali ke ruang tata usaha dan bertemu dengan ibu Lydia kepala tata usaha, saya mengatakan kepada beliau bahwa saya diizinkan meneliti di sini, dan memohon bantuan ibu Lydia untuk berkenan membantu penelitian saya, karena kebetulan ibu Lydia adalah guru pamong saya sewaktu PPL. Lalu saya bertanya, kapan saya bisa melakukan wawancara dengan ibuk? Dan dengan dua pegawai lainnya buk? Kalau hari ini tidak bisa ya, karena sekolah sedang sibuk, ada tamu yang akan datang. Silahkan nanti kembali hari jumat. Dan sekitar pukul 10.11 WIB saya keluar dari ruang TU langsung kembali ke rumah.

Field Note (Catatan Lapangan)

Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru
Waktu : Jumat, 14 Desember 2018
Jam : 08.30 WIB
Observasi : Kedua

Pada hari jumat tanggal 14 Desember pukul 08.30 saya tiba kembali di SMA Negeri 8 Pekanbaru untuk melakukan penelitian. Setibanya di sekolah saya melihat para guru bersiap-siap ingin pergi, kemudian saya langsung menuju ke ruang tata usaha, disana saya juga melihat orang-orang pada sibuk, saya langsung menuju ruang kepala TU dan bertemu dengan kepala TU, saya langsung menyalaminya, sembari bersalaman ibu KTU mengatakan bahwa hari ini tidak bisa diwawancarai karena majelis guru dan pegawai pergi melayat salah seorang guru di sekolah tersebut meninggal dunia.

Saya pun keluar dari ruangan tata usaha dan berjalan menuju ruang perpustakaan, di sana saya juga mendapati pegawai perpustakaan sedang bersiap-siap. Kemudian saya mendatangi kak Arfah untuk meminta waktunya sebentar agar bisa diwawancarai. Alhamdulillah kak Arfah

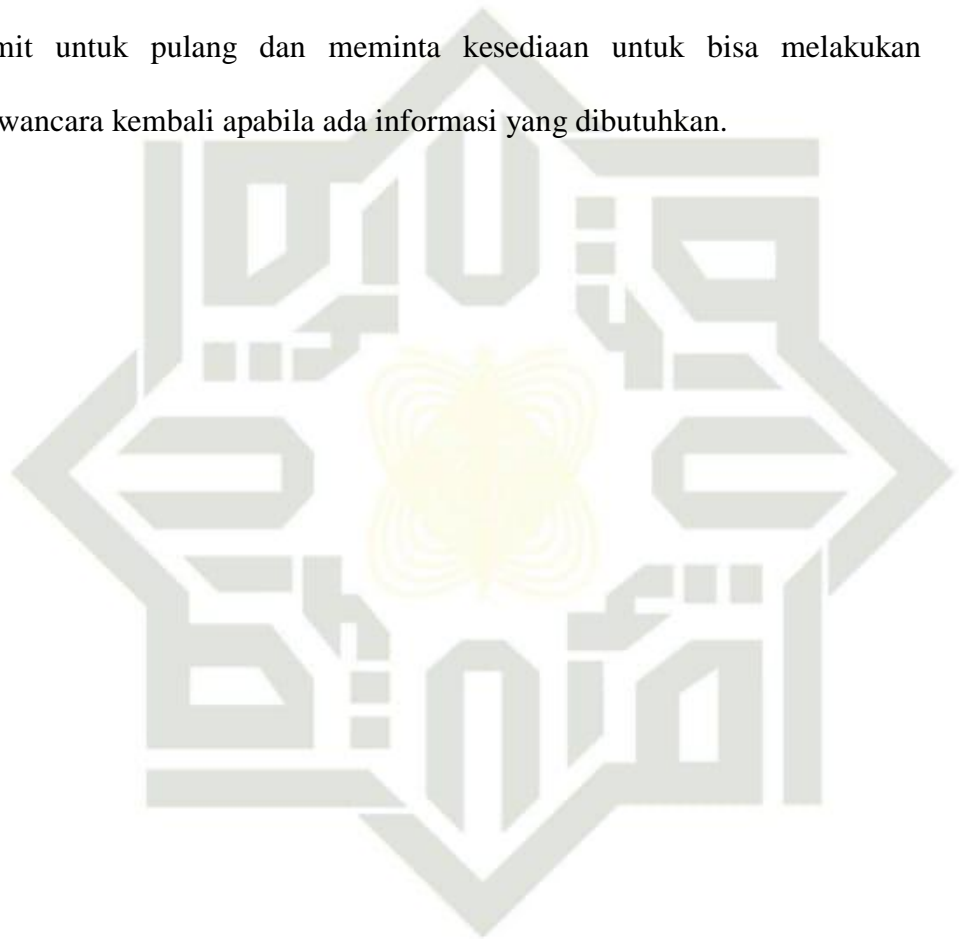
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan kesempatan untuk diwawancarai. Kak Arfah mempersilahkan saya untuk duduk, dan menanyakan kepada saya wawancara mengenai apa, dan mulailah kami berbincang-bincang. Wawancara berlangsung kurang lebih 15 menit. Setelah melakukan wawancara, saya langsung pamit untuk pulang dan meminta kesediaan untuk bisa melakukan wawancara kembali apabila ada informasi yang dibutuhkan.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Field Note (Catatan Lapangan)

Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru

Waktu : Senin, 07 Januari 2019

Jam : 09.00 WIB

Observasi : Ketiga

Pada hari senin tanggal 07 Januari 2019 pukul 09.00 WIB bertepatan dengan hari ketiga saya melakukan penelitian di sekolah ini. Setelah saya sampai di sekolah saya langsung menuju ke ruang tata usaha untuk menemui kak Melvi, setibanya di ruang TU saya melihat kak Melvi sedang mengerjakan sesuatu. Kemudian saya menghampirinya. Dan menanyakan kakak tersebut hari ini sibuk atau tidak. Kak melvi mengatakan tidak terlalu sibuk, kemudian saya meminta beliau untuk bisa melakukan wawancara dan beliau meminta saya untuk menunggu sebentar di ruang Kepala TU.

Selang beberapa waktu kak melvi tiba di ruang kepala TU, dan kami bersiap-siap untuk melakukan wawancara. Wawancara berlangsung cukup lama, karena banyaknya gangguan saat melakukan wawancara, saat melakukan wawancara ada saja guru yang masuk ke ruangan untuk

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengambil berkas- berkas yang dibutuhkan, dan wawancara harus di stop terlebih dahulu.

Setelah melakukan wawancara dengan kak Melvi, saya langsung menjumpai kepala tata usaha untuk melakukan wawancara pada hari itu juga, tapi ibu Lydia mengatakan bahwa dia tidak bisa diwawancarai hari itu karena ada urusan dengan kepala sekolah dan beliau meminta saya untuk datang lagi pada hari jumat, karena selasa sampai kamis sekolah sedang sibuk. Saya langsung menyalami ibu Lydia sambil mengucapkan salam dan keluar dari ruangan menuju parkir.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Field Note (Catatan Lapangan)

Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru

Waktu : Selasa, 19 Februari 2019

Jam : 09.05 WIB

Observasi : Keempat

Pada hari Selasa tanggal 19 Februari 2019 pukul 09.05 WIB yaitu hari keempat saya melakukan penelitian di sekolah ini. Setelah sampai di perkarangan sekolah saya memarkirkan motor di depan ruang pintu masuk sekolah. Saya melihat beberapa orang guru sedang membeli buah alpukat kepada seorang bapak-bapak yang berjualan menggunakan sepeda motor dengan keranjangnya, dan saya menyapa para ibu guru tersebut dan selanjutnya langsung masuk menuju ruangan tata usaha.

Sebelum sampai di ruang tata usaha saya bertemu dengan bg Usman resepsionis sekolah tersebut sedang berbicara dengan beberapa siswa dan saya melihat beberapa siswa sedang sibuk kesana kemari, namun saya tidak tau apa yang mereka lakukan. Kemudian saya melanjutkan berjalan menuju ruang tata usaha. Setelah sampai di ruang tata usaha, saya mengucapkan salam kepada pegawai yang ada di dalam,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suasana terlihat sunyi, para pegawai duduk di tempat duduk masing-masing menghadap ke layar computer. Kemudian saya menghampiri salah seorang pegawai untuk menanyakan keberadaan ibu kepala tata usaha ibu Lydia yang akrab di sapa bu Neno. “ kak Bu Neno ada hari ini?” Pegawai menjawab “ Ibuk ada sedang ke atas menjumpai pak kepek, tunggu aja dulu ya, silahkan duduk”. Saya pun duduk di ruang tamu yang ada di depan meja-meja pegawai menunggu ibu kepala tata usaha sambil memegang HP.

Selang beberapa waktu ibu kepala tata usaha datang ke ruang tata usaha, lalu saya menghampirinya dan menyalaminya. Kemudian saya bertanya, “ buk apakah saya bisa melakukan wawancara buk?”. Oh, bisa tapi nanti ya, ibuk ada urusan sebentar sama kepala sekolah, tunggu aja di ruang ibuk ya” jawab ibu kepala tata usaha tersebut. Kemudian saya menunggu di ruangan beliau yang sangat dingin karena AC yang menyala. Saya melihat ibu neno menghitung uang yang cukup banyak jumlahnya, karena kebetulan ibu neno juga adalah bendahara sekolah. Saya menunggu sambil main gadget karena tidak ada teman bicara, semua pegawai sibuk dengan pekerjaannya masing-masing.

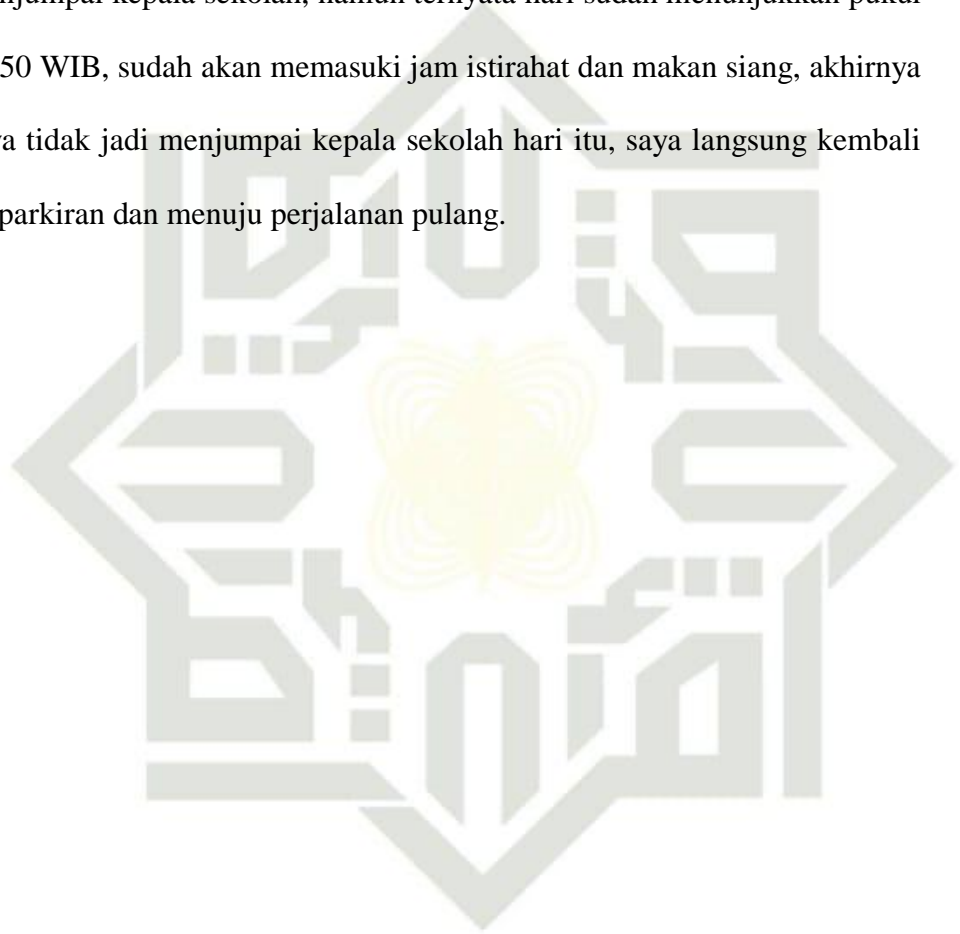
Setelah lama menunggu akhirnya ibu kepala tata usaha datang, dan mengatakan maaf ya agak lama, iya buk gak apa-apa ujar saya kepada ibu. Lalu saya bertanya apa sudah bisa kita mulai buk wawancaranya? Iya, iya bisa. Kemudian saya memulai dengan menanyakan identitas beliau. Wawancara berlangsung sekitar 10 menit, sekiranya informasi yang saya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

butuhkan sudah saya dapatkan, saya pun mengakhiri percakapan dengan ibu neno, dan megucapkan terimakasih banyak atas waktu nya.

Setelah keluar dari ruangan tersebut saya berniat hendak langsung menjumpai kepala sekolah, namun ternyata hari sudah menunjukkan pukul 11.50 WIB, sudah akan memasuki jam istirahat dan makan siang, akhirnya saya tidak jadi menjumpai kepala sekolah hari itu, saya langsung kembali ke parkir dan menuju perjalanan pulang.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Field Note (Catatan Lapangan)

Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru

Waktu : Jumat, 10 Mei 2019

Jam : 08.15 WIB

Observasi : Kelima

Pada hari jumat tanggal 10 Mei 2019 pukul 08.15 WIB yaitu bertepatan hari kelima saya melakukan penelitian di sekolah ini setelah beberapa lama saya tidak datang ke sekolah ini. Kali ini saya datang ke sekolah bersama teman yang ingin melakukan penelitian di sekolah ini. Kami tiba di sekolah menggunakan sepeda motor. Kami memarkirkan motor di tempat biasa saya memarkiran motor sebelumnya. Kami berjalan menuju ruang tata usaha untuk mengantarkan surat riset yang dibawa oleh teman saya tersebut.

Setelah sampai di ruang tata usaha, kami menjumpai pak indra terlebih dahulu memberikan surat riset tersebut, setelah selesai urusan surat menyurat tersebut, kami pergi menjumpai pak joko, wakil kepala sekolah untuk menanyakan keberadaan kepala sekolah, dan apakah bisa melakukan wawancara hari ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah sampai di ruang wakil kepala sekolah, kami melihat ada beberapa wartawan yang bertamu di ruangan tersebut, lalu kami di persilakan masuk dan menunggu di ruang pak Joko. Tak lama setelah itu pak Joko datang dan menanyakan maksud kedatangan kami.

Pak, kami ingin menjumpai kepala sekolah dan melakukan wawancara penelitian pak, apakah bisa kami melakukan wawancara hari ini dengan beliau pak? Pak joko menjawab, oh, saya tidak bisa memastikan, saya harus tanya beliau dulu,. Pak joko kemudian menelepon kepala sekolah. Setelah selesai dari menjumpai tamu tadi, pak kepala sekolah tiba di ruang wakil kepala sekolah, dan bertanya berapa lama kami melakukan wawancara karena kelihatannya beliau ada urusan lain juga.

Saya menjawab bahwa wawancaranya tidak lama pak, hanya beberapa pertanyaan dan mungkin hanya sekitar 10 menit. Kepala sekolah kemudian pergi sebentar, dan tak lama setelah itu beliau kembali dan duduk di kursi wakil kepala sekolah. Wawancara di lakukan di ruang wakil kepala sekolah. Dan saya memulai wawancara dengan mengutarakan maksud wawancara ini dan menanyakan identitas beliau.

Setelah selesai melakukan wawancara, kami meminta untuk berfoto bersama, kemudian mengucapkan terima kasih. Beliau pun pergi meninggalkan ruang wakil kepala sekolah tersebut, kemudian pak joko tiba kembali. Dan kami pun berpamitan dengan pak joko dan beberapa guru yang ada di ruang tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah keluar dari ruang tersebut, kami menuju ke ruang tata usaha untuk berpamitan dengan pegawai-pegawai yang ada disana, dan kami memberikan beberapa bingkisan makanan. Kemudian menyalami semua orang yang ada di ruang tersebut dan mengucapkan terimakasih atas waktunya. Kami kembali menuju parkiran dan kemudian pulang.



UIN SUSKA RIAU

Field Note (Catatan Lapangan)

Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru
Waktu : Jumat, 14 Desember 2018
Jam : 08.30 WIB
Observasi : Kedua

Pada hari jumat tanggal 14 Desember pukul 08.30 saya tiba kembali di SMA Negeri 8 Pekanbaru untuk melakukan penelitian. Setibanya di sekolah saya melihat para guru bersiap-siap ingin pergi, kemudian saya langsung menuju ke ruang tata usaha, disana saya juga melihat orang-orang pada sibuk, saya langsung menuju ruang kepala TU dan bertemu dengan kepala TU, saya langsung menyalaminya, sembari bersalaman ibu KTU mengatakan bahwa hari ini tidak bisa diwawancarai karena majelis guru dan pegawai pergi melayat salah seorang guru di sekolah tersebut meninggal dunia.

Saya pun keluar dari ruangan tata usaha dan berjalan menuju ruang perpustakaan, di sana saya juga mendapati pegawai perpustakaan sedang bersiap-siap. Kemudian saya mendatangi kak Arfah untuk meminta waktunya sebentar agar bisa diwawancarai. Alhamdulillah kak Arfah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

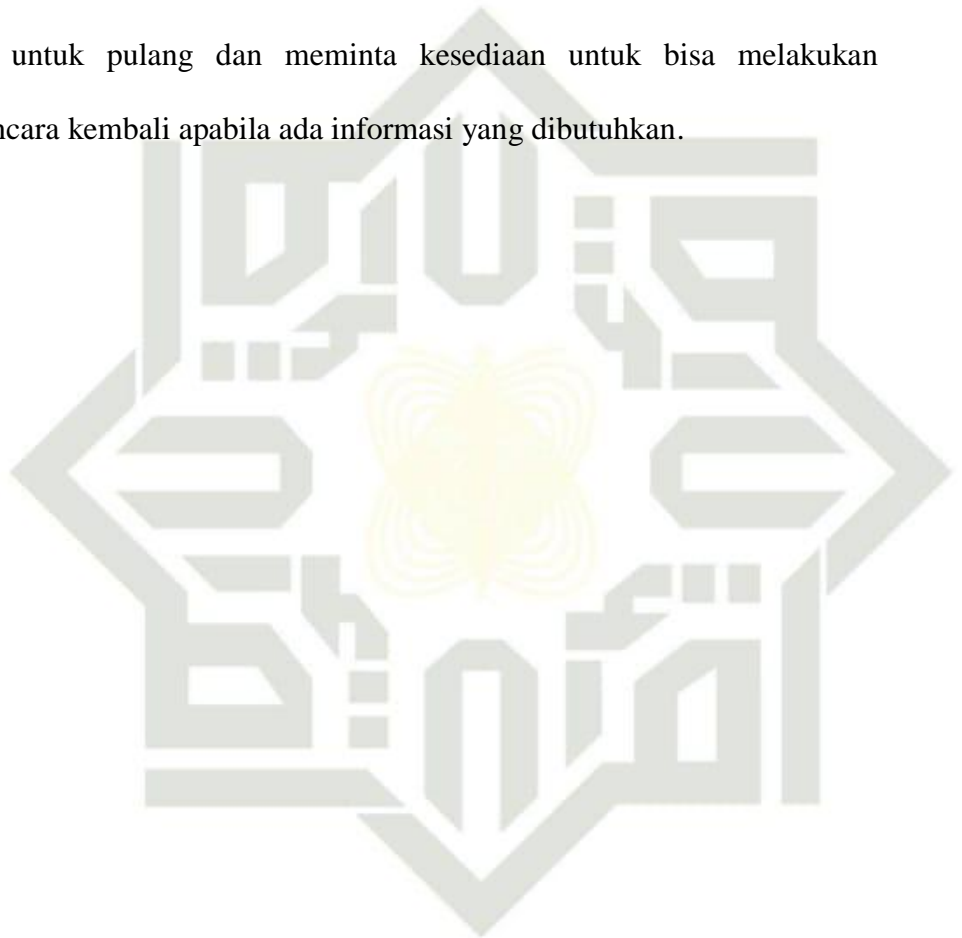
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan kesempatan untuk diwawancarai. Kak Arfah mempersilahkan saya untuk duduk, dan menanyakan kepada saya wawancara mengenai apa, dan mulailah kami berbincang-bincang. Wawancara berlangsung kurang lebih 15 menit. Setelah melakukan wawancara, saya langsung pamit untuk pulang dan meminta kesediaan untuk bisa melakukan wawancara kembali apabila ada informasi yang dibutuhkan.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Field Note (Catatan Lapangan)

Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru

Waktu : Senin, 07 Januari 2019

Jam : 09.00 WIB

Observasi : Ketiga

Pada hari senin tanggal 07 Januari 2019 pukul 09.00 WIB bertepatan dengan hari ketiga saya melakukan penelitian di sekolah ini. Setelah saya sampai di sekolah saya langsung menuju ke ruang tata usaha untuk menemui kak Melvi, setibanya di ruang TU saya melihat kak Melvi sedang mengerjakan sesuatu. Kemudian saya menghampirinya. Dan menanyakan kakak tersebut hari ini sibuk atau tidak. Kak melvi mengatakan tidak terlalu sibuk, kemudian saya meminta beliau untuk bisa melakukan wawancara dan beliau meminta saya untuk menunggu sebentar di ruang Kepala TU.

Selang beberapa waktu kak melvi tiba di ruang kepala TU, dan kami bersiap-siap untuk melakukan wawancara. Wawancara berlangsung cukup lama, karena banyaknya gangguan saat melakukan wawancara, saat melakukan wawancara ada saja guru yang masuk ke ruangan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengambil berkas- berkas yang dibutuhkan, dan wawancara harus di stop terlebih dahulu.

Setelah melakukan wawancara dengan kak Melvi, saya langsung menjumpai kepala tata usaha untuk melakukan wawancara pada hari itu juga, tapi ibu Lydia mengatakan bahwa dia tidak bisa diwawancarai hari itu karena ada urusan dengan kepala sekolah dan beliau meminta saya untuk datang lagi pada hari jumat, karena selasa sampai kamis sekolah sedang sibuk. Saya langsung menyalami ibu Lydia sambil mengucapkan salam dan keluar dari ruangan menuju parkir.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Field Note (Catatan Lapangan)

Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru
Waktu : Selasa, 19 Februari 2019
Jam : 09. 05 WIB
Observasi : Keempat

Pada hari Selasa tanggal 19 Februari 2019 pukul 09.05 WIB yaitu hari keempat saya melakukan penelitian di sekolah ini. Setelah sampai di perkarangan sekolah saya memarkirkan motor di depan ruang pintu masuk sekolah. Saya melihat beberapa orang guru sedang membeli buah alpukat kepada seorang bapak-bapak yang berjualan menggunakan sepeda motor dengan keranjangnya, dan saya menyapa para ibu guru tersebut dan selanjutnya langsung masuk menuju ruangan tata usaha.

Sebelum sampai di ruang tata usaha saya bertemu dengan bg Usman resepsionis sekolah tersebut sedang berbicara dengan beberapa siswa dan saya melihat beberapa siswa sedang sibuk kesana kemari, namun saya tidak tau apa yang mereka lakukan. Kemudian saya melanjutkan berjalan menuju ruang tata usaha. Setelah sampai di ruang tata usaha, saya mengucapkan salam kepada pegawai yang ada di dalam,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suasana terlihat sunyi, para pegawai duduk di tempat duduk masing-masing menghadap ke layar computer. Kemudian saya menghampiri salah seorang pegawai untuk menanyakan keberadaan ibu kepala tata usaha ibu Lydia yang akrab di sapa bu Neno. “ kak Bu Neno ada hari ini?” Pegawai menjawab “ Ibuk ada sedang ke atas menjumpai pak kepek, tunggu aja dulu ya, silahkan duduk”. Saya pun duduk di ruang tamu yang ada di depan meja-meja pegawai menunggu ibu kepala tata usaha sambil memegang HP.

Selang beberapa waktu ibu kepala tata usaha datang ke ruang tata usaha, lalu saya menghampirinya dan menyalaminya. Kemudian saya bertanya, “ buk apakah saya bisa melakukan wawancara buk?”. Oh, bisa tapi nanti ya, ibuk ada urusan sebentar sama kepala sekolah, tunggu aja di ruang ibuk ya” jawab ibu kepala tata usaha tersebut. Kemudian saya menunggu di ruangan beliau yang sangat dingin karena AC yang menyala. Saya melihat ibu neno menghitung uang yang cukup banyak jumlahnya, karena kebetulan ibu neno juga adalah bendahara sekolah. Saya menunggu sambil main gadget karena tidak ada teman bicara, semua pegawai sibuk dengan pekerjaannya masing-masing.

Setelah lama menunggu akhirnya ibu kepala tata usaha datang, dan mengatakan maaf ya agak lama, iya buk gak apa-apa ujar saya kepada ibu. Lalu saya bertanya apa sudah bisa kita mulai buk wawancaranya? Iya, iya bisa. Kemudian saya memulai dengan menanyakan identitas beliau. Wawancara berlangsung sekitar 10 menit, sekiranya informasi yang saya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

butuhkan sudah saya dapatkan, saya pun mengakhiri percakapan dengan ibu neno, dan mengucapkan terimakasih banyak atas waktu nya.

Setelah keluar dari ruangan tersebut saya berniat hendak langsung menjumpai kepala sekolah, namun ternyata hari sudah menunjukkan pukul 11.50 WIB, sudah akan memasuki jam istirahat dan makan siang, akhirnya saya tidak jadi menjumpai kepala sekolah hari itu, saya langsung kembali ke parkir dan menuju perjalanan pulang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Field Note (Catatan Lapangan)

Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru

Waktu : Jumat, 10 Mei 2019

Jam : 08.15 WIB

Observasi : Kelima

Pada hari jumat tanggal 10 Mei 2019 pukul 08.15 WIB yaitu bertepatan hari kelima saya melakukan penelitian di sekolah ini setelah beberapa lama saya tidak datang ke sekolah ini. Kali ini saya datang ke sekolah bersama teman yang ingin melakukan penelitian di sekolah ini. Kami tiba di sekolah menggunakan sepeda motor. Kami memarkirkan motor di tempat biasa saya memarkiran motor sebelumnya. Kami berjalan menuju ruang tata usaha untuk mengantarkan surat riset yang dibawa oleh teman saya tersebut.

Setelah sampai di ruang tata usaha, kami menjumpai pak indra terlebih dahulu memberikan surat riset tersebut, setelah selesai urusan surat menyurat tersebut, kami pergi menjumpai pak joko, wakil kepala sekolah untuk menanyakan keberadaan kepala sekolah, dan apakah bisa melakukan wawancara hari ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah sampai di ruang wakil kepala sekolah, kami melihat ada beberapa wartawan yang bertamu di ruangan tersebut, lalu kami di persilakan masuk dan menunggu di ruang pak Joko. Tak lama setelah itu pak Joko datang dan menanyakan maksud kedatangan kami.

Pak, kami ingin menjumpai kepala sekolah dan melakukan wawancara penelitian pak, apakah bisa kami melakukan wawancara hari ini dengan beliau pak? Pak joko menjawab, oh, saya tidak bisa memastikan, saya harus tanya beliau dulu,. Pak joko kemudian menelepon kepala sekolah. Setelah selesai dari menjumpai tamu tadi, pak kepala sekolah tiba di ruang wakil kepala sekolah, dan bertanya berapa lama kami melakukan wawancara karena kelihatannya beliau ada urusan lain juga.

Saya menjawab bahwa wawancaranya tidak lama pak, hanya beberapa pertanyaan dan mungkin hanya sekitar 10 menit. Kepala sekolah kemudian pergi sebentar, dan tak lama setelah itu beliau kembali dan duduk di kursi wakil kepala sekolah. Wawancara di lakukan di ruang wakil kepala sekolah. Dan saya memulai wawancara dengan mengutarakan maksud wawancara ini dan menanyakan identitas beliau.

Setelah selesai melakukan wawancara, kami meminta untuk berfoto bersama, kemudian mengucapkan terima kasih. Beliau pun pergi meninggalkan ruang wakil kepala sekolah tersebut, kemudian pak joko tiba kembali. Dan kami pun berpamitan dengan pak joko dan beberapa guru yang ada di ruang tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah keluar dari ruang tersebut, kami menuju ke ruang tata usaha untuk berpamitan dengan pegawai-pegawai yang ada disana, dan kami memberikan beberapa bingkisan makanan. Kemudian menyalami semua orang yang ada di ruang tersebut dan mengucapkan terimakasih atas waktunya. Kami kembali menuju parkiran dan kemudian pulang.



UIN SUSKA RIAU



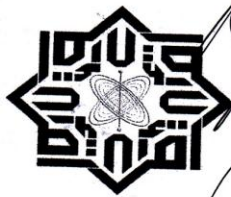
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PROPOSAL

**STUDY KUALITATIF TENTANG PENYELESAIAN KONFLIK
ANTAR PEGAWAI DI SMA NEGERI 8 PEKANBARU**



Oleh:

SITI NURBAYANTI

NIM: 11413202749

*See with
Nurbayanti
6/8/18
Nurbayanti*

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2018 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**LAMPIRAN BERITA ACARA
UJIAN PROPOSAL**

Nama : D. Mubayyah
Nomor Induk Mahasiswa :
Hari / Tanggal :
Judul Proposal Penelitian : *Shah Keadilan & Keadilan Konflik antar Pegawai di SKAT Pekanbaru*

NO	URAIAN PERBAIKAN
	<ul style="list-style-type: none"> - Komplek lampiran nyal bulat banyak - Salah logoramas, subur data - Puncunian data di papels - Buat k ini: data y d. bates k.

Penguji I

[Signature]

Drs. Dardir, M.A

Pekanbaru, 12 Sep 2018

Penguji II

[Signature]

Agus S.D. M.Pg

Note :

Dengan harapan Dosen Pembimbing dapat memperhatikan keputusan seminar ini dalam memperbaiki proposal mahasiswa yang dibimbing.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PROPOSAL

**PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PEGAWAI DI SEKOLAH
MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 8 PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

SITI NURBAYANTI

11413202749

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

KONSENTRASI ADMINIDTRASI PENDIDIKAN

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1438 H/2018 M

Ace
Telas & perbaikan sesuai
arsen dan nama hiber
1/01 '18
Pengij. I
Ace tulis di perbaikan.
5/10
Pengij. II



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SKRIPSI

**PENYELESAIAN KONFLIK ANTAR PEGAWAI DI SEKOLAH
MENENGAH ATAS NEGERI 8 PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

SITI NURBAYANTI
NIM. 11413202749

Pembimbing
Drs. Syafaruddin, M.Pd.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI ADMINIDTRASI PENDIDIKAN

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1441 H/2019M

*Acc. with
diuji 27/11
yaf
pembimbing*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DOKUMENTASI



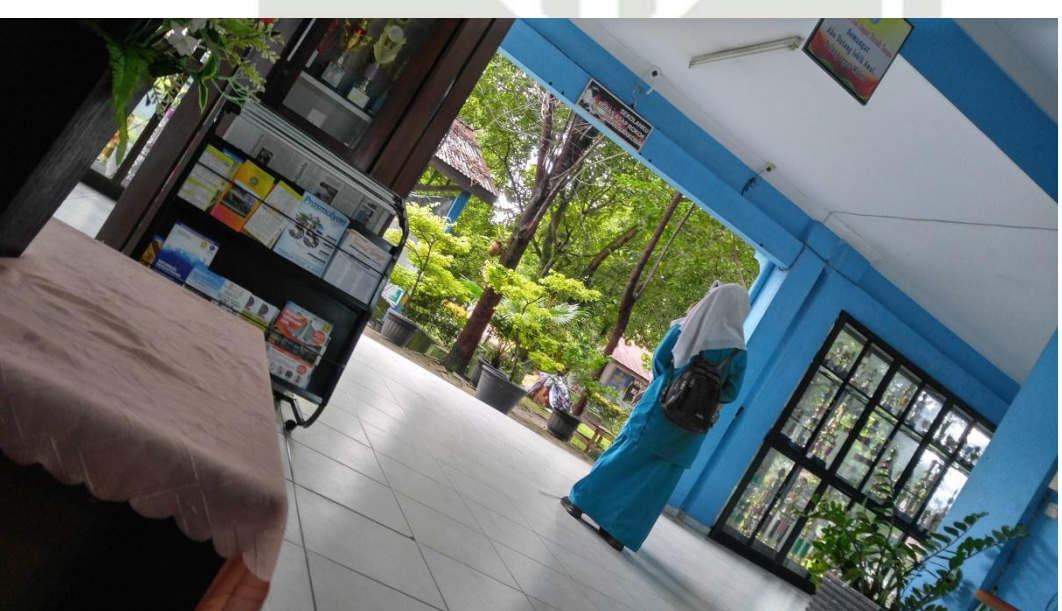


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



SITI NURBAYANTI, lahir di Desa Benayah Kecamatan Pusako Kabupaten Siak Provinsi Riau pada tanggal 20 September 1995. Anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Ayahanda Tuidin dan Ibunda Rusnah. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN 001 Benayah pada tahun dan lulus pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 01 Pusako dan lulus pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 20 Siak dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Konsentrasi Administrasi pendidikan. Pada tahun 2017 penulis melakukan program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kecamatan Minas, Kelurahan Minas Jaya, Kabupaten Siak, dan melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di SMA Negeri 8 Pekanbaru.

Penulis telah menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penyelesaian Konflik antar Pegawai di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru”. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi jurusan Manajemen Pendidikan Islam konsentrasi Administrasi Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

UIN SUSKA RIAU